OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014-2015

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
Sans frais : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office et de la Commission de toponymie.

Dépôt légal – 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-73617-2
ISBN version électronique : 978-2-550-73618-9

ISSN version imprimée : 1708-2447
ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2015
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

100 %
BIO GAZ
FSC

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015

Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

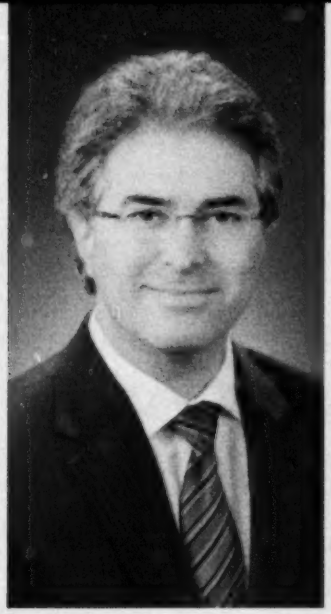
Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de l'Office québécois de la langue française.

Ce rapport rend notamment compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs établis dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office ainsi que dans les déclarations de services aux citoyens en vigueur. Le présent document contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture et des Communications
et ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française,

Hélène David
Québec, août 2015



Message du président-directeur général

Madame Hélène David
Ministre de la Culture et des Communications
et ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française
Édifice Guy-Frégault
1er étage, bloc A
225, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de l'Office québécois de la langue française couvrant la période comprise entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015. Les activités relatives à la Commission de toponymie y sont intégrées. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office, des engagements énoncés dans les déclarations de services aux citoyens en vigueur et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles l'organisation est assujettie.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2015

Table des matières

Déclaration du président-directeur général 11

Rapport de la vérificatrice interne 12

Mot du président-directeur général 13

1 L'Office québécois de la langue française en un coup d'œil 19

Missions 19

Clientèles et mandats 19

Services, publications et outils 20

Organigramme au 31 mars 2015 21

Membres 22

Office québécois de la langue française 22

Commission de toponymie 23

2 Contexte 27

3 Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016 31

Sommaire des résultats 2014-2015 31

Présentation des résultats 2014-2015 35

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail 35

Axe d'intervention 1.1.1 – Les besoins 35

Objectif 1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent 36

Objectif 1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration 37

Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation 38

Objectif 1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français 39

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyens et citoyennes ainsi que les partenaires 42

Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions 42

Objectif 1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle 43

Objectif 1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration .. 44

Axe d'intervention 1.2.2 – La Charte de la langue française ... 45
Objectif 1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales ... 46
Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyens et citoyennes ainsi que de ses partenaires ... 48
Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie ... 48
Objectif 2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission ... 48
Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats ... 49
Objectif 2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires ... 49
Objectif 2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée ... 50
Objectif 2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique ... 50
Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation ... 51
Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation ... 51
Objectif 3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services ... 51
Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain ... 53
Objectif 3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation ... 54

4 Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens ... 59
Office québécois de la langue française ... 59
Commission de toponymie ... 60

5 Évaluation des programmes, des outils et des services offerts ... 65

6 Utilisation des ressources ... 71
Ressources humaines ... 71
Développement des personnes ... 71
Dotation et mobilité ... 72

Embauche, représentativité et résultats comparatifs ... 72
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées ... 76
Programme d'aide aux employés ... 77
Relations du travail ... 77
Ressources financières ... 77
Ressources informationnelles ... 78
Technologies de l'information ... 78
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2014-2015 ... 79

7 Obligations législatives et gouvernementales ... 83

Renouvellement de permis temporaires ... 83
Accès à l'information et protection des renseignements personnels ... 83
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ... 85
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications ... 85
Politique linguistique de l'Office ... 86
Égalité entre les hommes et les femmes ... 87
Politique de financement des services publics ... 87
Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État ... 87
Bonis au rendement accordés en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014 ... 88
Développement durable ... 89
Activités réalisées au cours de l'exercice ... 89
Objectifs gouvernementaux non retenus ... 92

Annexes

I **Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office** ... 97
II **Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises par les technologies de l'information et des communications** ... 98
III **Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises** ... 100
IV **Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française** ... 102
V **Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie** ... 105

Liste des tableaux

1 Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation 39
2 Nombre et pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de francisation 40
3 Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel selon le champ d'activité 71
4 Évolution des dépenses en formation 71
5 Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi 71
6 Nombre d'employés ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi 72
7 Effectif en poste au 31 mars 73
8 Effectif utilisé au 31 mars 73
9 Taux de départs volontaires du personnel permanent 73
10 Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2014-2015) 73
11 Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2014-2015) 74
12 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, au 31 mars de chaque année 74
13 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2015 75
14 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, au 31 mars de chaque année 75
15 Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2014-2015) 76
16 Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2015 76
17 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 77
18 Dépenses et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique 77
19 Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2014-2015 78
20 Nombre et nature des demandes d'accès 2014-2015 84
21 Demandes d'accès traitées en 2014-2015 selon le type de réponse obtenue 84
22 Délai de traitement des demandes d'accès 2014-2015 84
23 Répartition de l'effectif pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015 88
24 Contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ ou plus conclus entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015 88

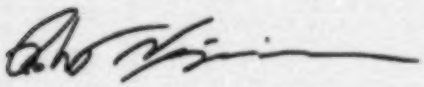
Déclaration du président-directeur général

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données intégrées dans le rapport et des contrôles y afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de l'Office québécois de la langue française vise à décrire fidèlement la mission et les mandats de l'organisme, à présenter les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus et, finalement, à présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

Le président-directeur général,



Robert Vézina
Montréal, août 2015

Rapport de la vérificatrice interne

Monsieur Robert Vézina
Président-directeur général
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Monsieur le Président-Directeur général,

Conformément au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, j'ai examiné les informations et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2015.

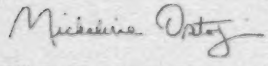
La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible et cohérent de ces informations.

La validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion ainsi que les résultats présentés relativement aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016 de l'Office étaient cohérents et corroborés par d'autres sources.

L'analyse ainsi faite me permet de conclure que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de l'Office ainsi que les explications connexes me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Veuillez agréer, Monsieur le Président-Directeur général, mes salutations distinguées.

La vérificatrice interne,



Micheline Ostoj
Montréal, août 2015

Mot du président-directeur général

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de l'Office québécois de la langue française. En vertu de la mission qui lui est dévolue par la Charte de la langue française et conformément à son Plan stratégique 2013-2016, l'Office s'est attaché à renforcer la place du français dans les milieux de travail, les entreprises et les services publics, à bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique et à documenter les connaissances sur la situation linguistique du Québec. Il s'est attaché également à moderniser son offre de services et à accroître sa performance. Sur ce dernier point, il faut souligner que l'Office a poursuivi ses travaux de réflexion et d'analyse portant sur ses processus de travail et sur l'ensemble de ses façons de faire afin d'optimiser sa capacité à répondre aux attentes des citoyens et à assurer le respect de la Charte de la langue française.

Promotion et partenariat

À l'occasion de la Soirée des Mérites et des prix Francopub, qui s'est tenue lors de la Francofête, l'Office a récompensé des personnes et des organisations pour leurs réalisations remarquables en matière de promotion et d'usage du français au travail et dans le commerce, dans les technologies de l'information, en publicité, en toponymie et dans la culture.

À l'automne dernier, en collaboration avec les Publications du Québec, l'Office a lancé une nouvelle édition de son grand guide linguistique : *Le français au bureau*. Entièrement revue et augmentée, la septième mouture de cette publication présente quelque trois cents pages supplémentaires. Elle comprend une centaine de nouveautés qui permettront aux utilisateurs et utilisatrices de rédiger des écrits de qualité. Cet ouvrage phare de l'Office a été vendu à près d'un demi-million d'exemplaires depuis sa première édition, en 1977. Ce succès remarquable démontre de manière éloquente l'utilité d'un tel ouvrage et la pertinence de son contenu.

L'Office maintient des liens étroits avec les divers organismes et acteurs du milieu des affaires avec lesquels il partage la responsabilité de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires. Il travaille ainsi à renforcer le rôle des partenaires à l'égard de la langue officielle et à établir des coopérations durables et fructueuses, en particulier dans le contexte de la Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015.

Enfin, partenaire important des ministères et organismes du gouvernement du Québec, l'Office les accompagne dans l'application de la Charte de la langue française. Les ministères et les organismes ont un devoir d'exemplarité en matière de correction et d'enrichissement de la langue française. Ce devoir est inscrit dans la politique linguistique gouvernementale. Afin de soutenir davantage l'Administration dans l'atteinte de cet objectif, l'Office a lancé, à l'automne 2014, le Réseau de l'expertise linguistique. Notamment par la publication d'infolettres et par son offre de service personnalisé de consultations terminolinguistiques, un tel réseau permet d'établir entre l'Office, les

ministères et les autres organismes un dialogue permanent qui favorise la diffusion et la promotion d'une langue de qualité dans l'Administration. Dans la même veine, l'Office a organisé, en collaboration avec le Secrétariat à la politique linguistique, deux rencontres en vue de mettre en place un réseau de répondants ministériels, c'est-à-dire de mandataires chargés de l'application de la Charte et de la politique linguistique gouvernementale au sein de leur organisation. La création de ce réseau contribuera à mieux assister les ministères et organismes dans l'élaboration et l'application de leur politique linguistique institutionnelle.

Commission de toponymie

La Commission de toponymie, qui est rattachée administrativement à l'Office, a été, cette année encore, fort active. Au cours de l'exercice, la Commission a officialisé 1 784 noms de lieux, dont 1 298 odonymes, ou noms de voies de communication, et 165 noms provenant d'une enquête effectuée sur la Basse-Côte-Nord en 2013. De plus, elle a publié un ouvrage de référence à l'intention des municipalités : le *Guide toponymique municipal. Les noms de lieux : une responsabilité partagée*. Ce guide vise à renseigner les municipalités sur l'importance de la toponymie, sur les raisons qui justifient l'officialisation des noms de lieux par la Commission, sur les manières adéquates de choisir et d'écrire les noms de lieux, sur la procédure de traitement des noms de lieux en collaboration avec la Commission et sur le travail des comités de toponymie municipaux.

Mentionnons que la Commission a fait connaître, en les diffusant, un peu plus de 250 noms de lieux autochtones traditionnels. La diffusion de ces noms traditionnels, associés aux noms officiels correspondants, contribue à la mise en valeur et à la préservation du patrimoine toponymique des Amérindiens et des Inuits du Québec, un véritable trésor national.

Coopération

Compte tenu de sa mission, l'Office a toujours inscrit à son programme de coopération des partenariats institutionnels avec les organismes officiels des autres États et gouvernements francophones. Ainsi, depuis 1997, l'Office participe aux réunions annuelles des organismes chargés de la politique linguistique au sein du réseau OPALE (organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques), soit la Fédération Wallonie-Bruxelles, la France, le Québec et la Suisse romande. La rencontre annuelle, qui a eu lieu en novembre 2014 en Suisse (Champéry), était concomitante d'un colloque ayant pour thème le concept de « langue partenaire » et ses conséquences pour une politique intégrée du français.

En matière de terminologie, l'Office collabore depuis de nombreuses années avec les organismes membres du réseau OPALE, notamment la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), le Service de la langue française de la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Délégation à la langue française de la Suisse. L'Office a ainsi travaillé avec la DGLFLF au projet Outils numériques pour l'élaboration d'une stratégie linguistique d'entreprise et a poursuivi sa collaboration aux travaux des commissions spécialisées de terminologie et de néologie.

Modernisation

Le service aux citoyens et l'efficience sont au cœur de la démarche de modernisation entreprise par l'Office. Parmi les actions structurantes menées au cours de l'exercice, l'Office a revu l'organigramme de la Direction générale de la francisation et des enquêtes, devenue la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration. Il s'est aussi doté d'une Direction des partenariats en francisation, qui a la responsabilité de mener des interventions sectorielles et à la source ainsi que d'établir des partenariats avec le secteur privé, les syndicats et les milieux associatifs, entre autres. En mettant en œuvre ce type d'interventions, l'Office fait le pari que les effets multiplicateurs de la francisation produiront des résultats notables et durables à grande échelle.

En matière de protection de la langue française, un nouveau formulaire de plainte a été mis en ligne. Non seulement les textes ont été allégés et simplifiés, mais l'information pertinente est présentée aux utilisateurs et utilisatrices à l'aide d'infobulles qui apparaissent lorsqu'ils parcourent les différentes rubriques du formulaire. Leurs réactions relativement à cet outil convivial ont été très positives. Par ailleurs, l'Office a aussi remodelé toute la correspondance adressée aux plaignants et aux entreprises. Depuis quelques mois, les intervenants en matière de traitement des plaintes ont à leur disposition des lettres actuelles intégrant des principes de communication efficace et la notion de service au citoyen. Ce remodelage a été réalisé dans l'esprit de favoriser une meilleure compréhension de la Charte et du rôle de l'Office ainsi qu'une communication avec les entreprises et les citoyens basée sur la coopération et l'accompagnement.

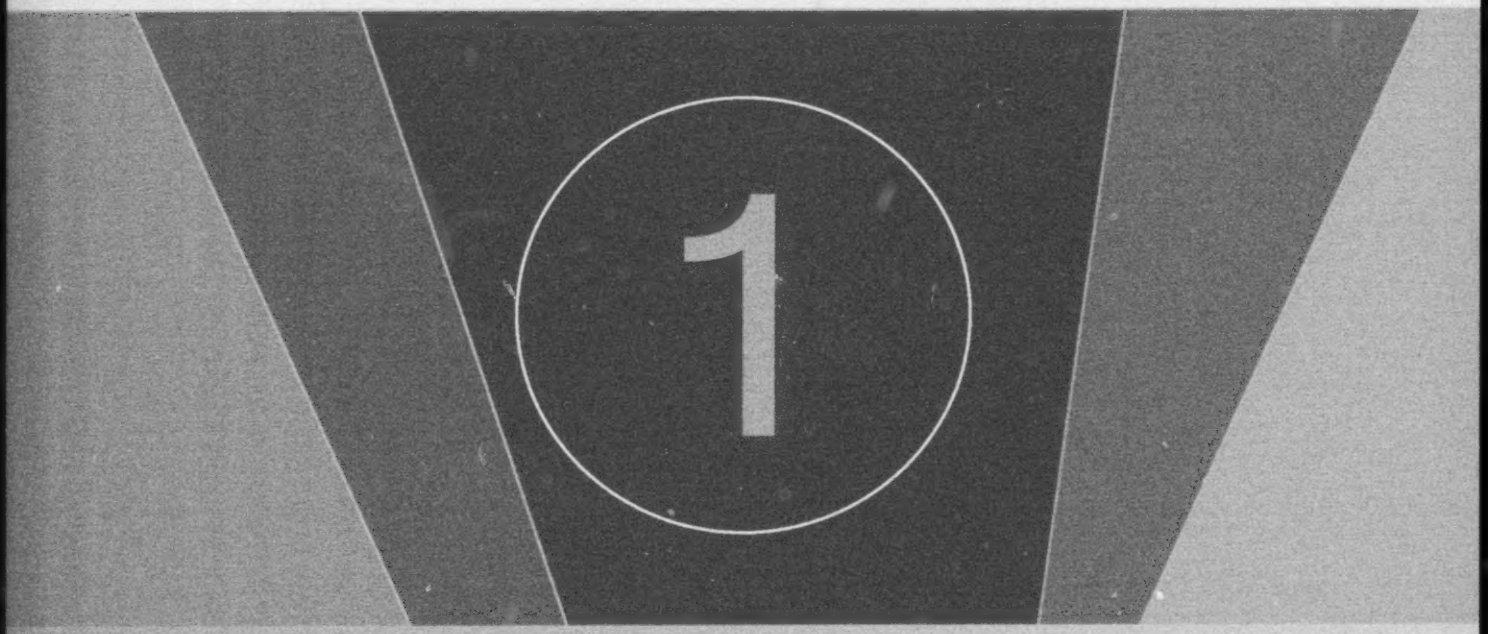
Des efforts ont aussi été consacrés à la refonte des examens de français pour les candidats à un ordre professionnel. L'Office a travaillé de concert avec tous les ordres et l'organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec afin que les différentes épreuves correspondent davantage à des situations authentiques de travail et qu'elles soient plus représentatives des besoins des employeurs et de la clientèle.

En terminant, je tiens à remercier les membres de l'Office et de la Commission ainsi que les membres du Comité d'officialisation linguistique, du Comité de suivi de la situation linguistique et du Comité d'examen, qui ont généreusement contribué à nos travaux. Je profite également de l'occasion pour remercier tout le personnel de son engagement sans failles à l'égard de l'atteinte de nos objectifs et, plus largement, de la protection et de la promotion du français au Québec.

Le président-directeur général,

Robert Vézina

Montréal, août 2015



1

L'Office québécois de la langue française en un coup d'œil

1 L'Office québécois de la langue française en un coup d'œil

1.1 Missions[1]

La prestation de travail du personnel de l'Office permet :

- de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises par l'application de la Charte de la langue française;
- de voir à ce que le territoire du Québec soit nommé avec justesse et qu'il mette en valeur le visage français du Québec.

1.2 Clientèles et mandats

La clientèle servie est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois, plus particulièrement des travailleurs, des consommateurs, des ministères, des organismes et des municipalités.

Les principaux mandats à réaliser sont les suivants :

- assurer le respect de la Charte de la langue française;
- aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la Charte et en suivre l'application;
- définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française;
- proposer les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- assurer l'inventaire et la conservation des noms de lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec.

1. Dans ce rapport, les activités liées à la réalisation de la mission de la Commission de toponymie sont considérées comme des activités de l'Office, dont la Commission relève administrativement.

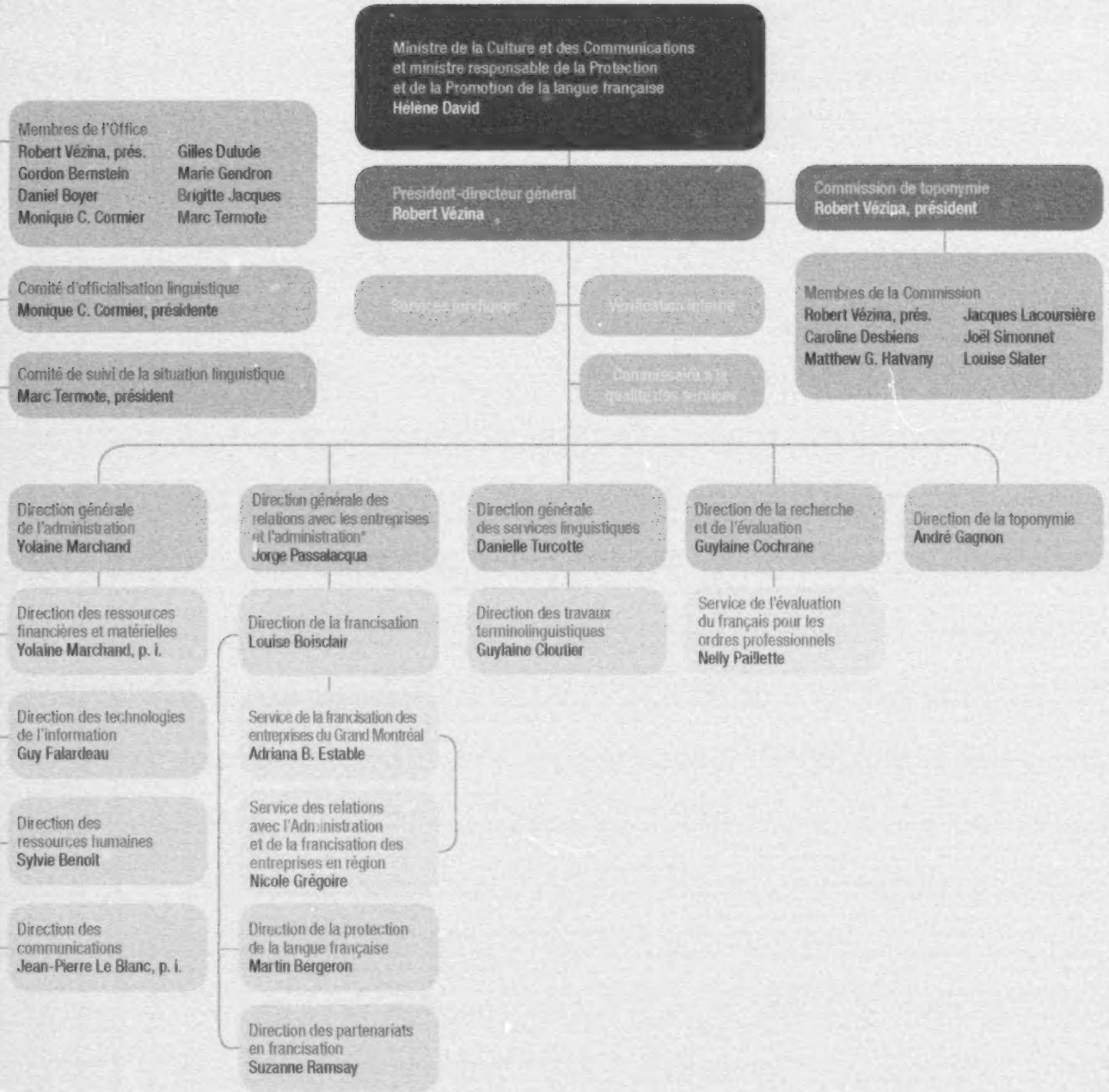
1.3 Services, publications et outils

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant notamment les services, les publications et les outils suivants :

- un service de renseignements généraux ;
- des sites Web comprenant notamment des capsules d'information, des services et des outils (dont *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique, la Banque de noms de lieux du Québec) ;
- de l'assistance-conseil et des consultations personnalisées ;
- des programmes d'aide financière à l'intention des entreprises comptant moins de 99 employés, des associations ainsi que des trois grandes centrales syndicales ;
- des publications, dont *Le français au bureau*, *Avoir bon genre à l'écrit*, le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques ;
- une bibliothèque où les collections sont mises à la disposition du personnel et du grand public.

1.4 Organigramme au 31 mars 2015

Office québécois de la langue française



* Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, à Montréal, à Québec, à Rimouski, à Rouyn-Noranda, à Saguenay, à Sherbrooke et à Trois-Rivières.

1.5 Membres

1.5.1 Office québécois de la langue française

L'Office est composé de huit membres. Le gouvernement y nomme un président-directeur général et six autres personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans. Le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent, sans droit de vote.

Le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Il préside les réunions et a voix prépondérante en cas de partage des décisions. Au cours de l'exercice 2014-2015, l'Office a tenu dix réunions.

Au 31 mars 2015, l'Office était composé de :
M. Robert Vézina, président-directeur général de l'Office depuis le 10 février 2014;
M. Gordon Bernstein, membre depuis le 4 mai 2011;
M. Daniel Boyer, membre depuis le 4 mai 2011;
M^me^ Monique C. Cormier, membre et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 2 octobre 2002;
M. Gilles Dulude, membre depuis le 1^er^ décembre 1999;
M^me^ Marie Gendron, membre depuis le 21 septembre 2005;
M^me^ Brigitte Jacques, sous-ministre associée responsable de l'application de la politique linguistique par intérim au ministère de la Culture et des Communications, membre depuis le 2 octobre 2014;
M. Marc Termote, membre et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 25 mars 2009.

Les membres de l'Office ont pour principale fonction de se réunir en conseil pour exercer certains pouvoirs que la loi confie à l'Office. Ces pouvoirs touchent la francisation des entreprises et de l'Administration, le suivi de la situation linguistique ainsi que l'officialisation linguistique. Ils assurent le respect de la loi dans les situations qui ne font pas l'objet d'une plainte.

Au cours de l'exercice, les membres ont notamment procédé à l'approbation de 133 programmes de francisation et prolongations de programme de francisation d'entreprises et d'organismes de l'Administration. Ils ont approuvé la délivrance de 255 certificats de francisation à des entreprises et de 15 certificats de conformité à des organismes de l'Administration. Ils ont également approuvé 5 ententes particulières pour les activités d'un siège social ou d'un centre de recherche.

Pour s'acquitter des mandats d'officialisation linguistique et de suivi de la situation linguistique, les membres s'appuient sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

En octobre 2014, les membres de l'Office ont nommé de nouveaux membres externes au sein du Comité de suivi de la situation linguistique pour une durée de quatre ans. Il s'agit de M. Sébastien Arcand, professeur agrégé au Département de management de HEC Montréal, de M^me^ Pascale Lefrançois, vice-doyenne aux études de premier

cycle et directrice du Centre de formation initiale des maîtres à la Faculté des sciences de l'éducation de l'Université de Montréal, et de M. Richard Marcoux, professeur titulaire au Département de sociologie de l'Université Laval. Les membres de l'Office ont aussi renouvelé le mandat des membres actuels du Comité d'officialisation linguistique pour trois ans.

Pour augmenter l'efficience de l'Office dans un contexte de changement et de modernisation, les membres ont délégué au président-directeur général, conformément à l'article 165.3 de la Charte, le pouvoir d'autoriser la délivrance des certificats de francisation aux entreprises à compter du 1er avril 2015. Cette délégation leur permettra de se consacrer aux orientations de l'organisme et aux activités de nature stratégique. Par conséquent, les membres discutent désormais de divers sujets qui leur sont soumis pour avis ou recommandation.

1.5.2 Commission de toponymie

La Commission est composée de sept membres. Le gouvernement y nomme un président ainsi que six autres personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans. Le président assure la présidence des réunions.

Les membres de la Commission se sont réunis à cinq reprises au cours de l'exercice financier. Au 31 mars 2015, la Commission était composée de :
M. Robert Vézina, président de la Commission depuis le 10 février 2014;
Mme Caroline Desbiens, membre depuis le 23 mars 2011;
M. Matthew G. Hatvany, membre depuis le 23 mars 2011;
M. Jacques Lacoursière, membre depuis le 25 mai 1994;
M. Joël Simonnet, membre depuis le 4 février 2004;
Mme Louise Slater, membre depuis le 23 mars 2011.

Un poste est vacant depuis le 12 mai 2014.

Les membres de la Commission ont pour principale fonction de se réunir pour officialiser les noms de lieux et pour fournir au gouvernement et aux organismes de l'Administration des avis sur la toponymie. Ils doivent aussi proposer au gouvernement des normes toponymiques, diffuser la nomenclature géographique officielle et procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux. En outre, dans les territoires non organisés, les membres de la Commission peuvent nommer les lieux géographiques ou en changer les noms. De plus, ils doivent remplir le devoir confié à la Commission d'établir et de normaliser la terminologie géographique en collaboration avec l'Office. Enfin, dans l'exercice de leur devoir d'officialisation de noms de lieux, les membres de la Commission déterminent le toponyme officiel qui, pour ses qualités exceptionnelles, mérite le titre de coup de foudre de l'année, et ils décernent tous les ans un Mérite du français en toponymie à un organisme ou à un individu pour son travail remarquable en matière de noms de lieux.

La Commission a procédé à l'officialisation de 1 784 noms, dont 1 298 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2015, la Banque de noms de lieux du Québec contenait 237 653 noms officiels, dont 111 615 odonymes.

2

Contexte

2 Contexte

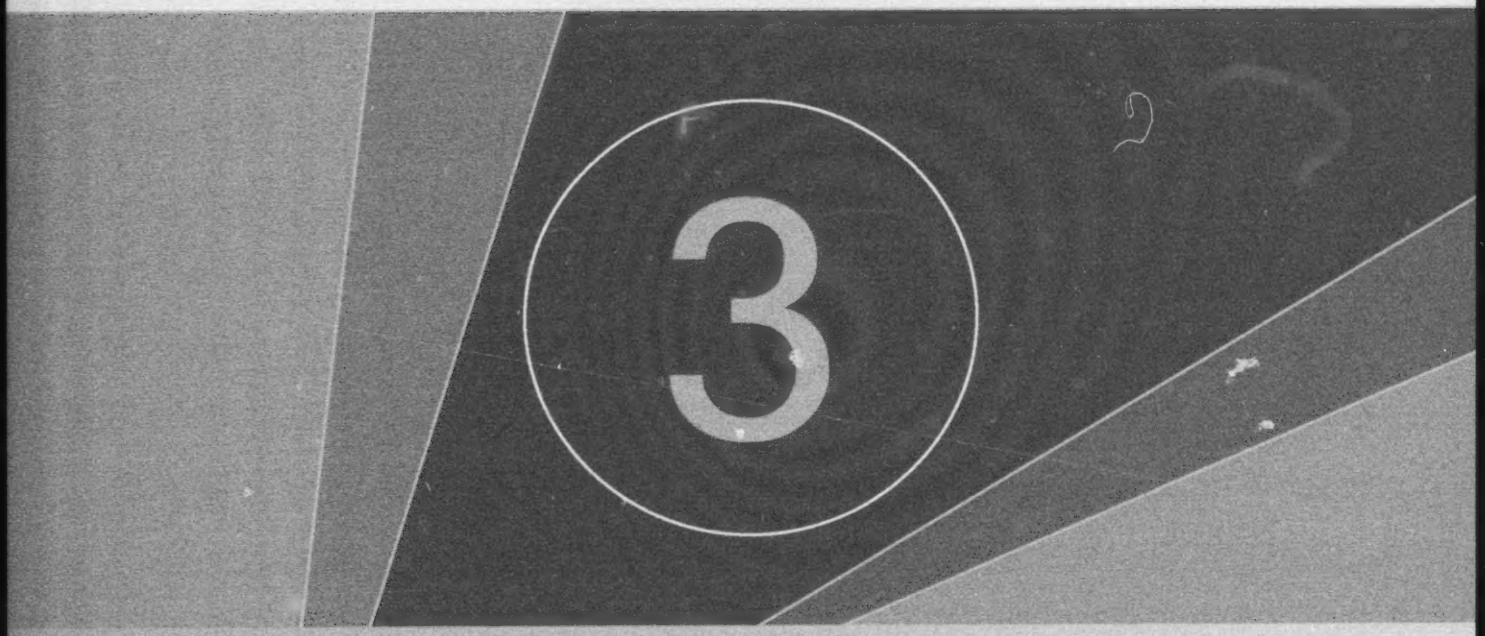
L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État institué par la Charte de la langue française qui veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce, des affaires et de l'Administration. Il enrichit la terminologie et offre des outils et des services linguistiques. L'Office assure le respect de la Charte et surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec.

En vertu des mandats qui lui sont confiés, l'Office déploie essentiellement ses efforts dans cinq directions. Tout d'abord, il accompagne les entreprises de cinquante employés ou plus ainsi que les ministères et les organismes publics dans la francisation de leur milieu de travail. Ensuite, il reçoit et traite les plaintes relatives aux manquements aux exigences de la Charte et il aide les organisations à se conformer aux dispositions de celle-ci. Puis, il assiste l'ensemble de la population dans la maîtrise de la langue officielle en lui offrant des services de terminologie et de soutien linguistique. En outre, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans au ministre ou à la ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et attitudes des différents groupes linguistiques. Enfin, il contribue à assurer l'inventaire, l'officialisation, la conservation et la diffusion des noms de lieux du territoire québécois.

Différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels influencent les interventions de l'Office. Le français, langue parlée par une vaste majorité de la population québécoise, mais minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, est considéré comme un vecteur important de cohésion sociale. Il continue de subir beaucoup de pression de l'anglais, y compris au Québec.

En effet, le recensement de 2011 confirme le recul du poids démographique des francophones au Canada par rapport à 2006, conformément aux prévisions. Il en va de même au Québec, qu'il s'agisse de la population de langue maternelle française (-0,9 %) ou de la population qui déclare avoir le français comme langue d'usage à la maison (-1,1 %)[2]. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales. Elle a aussi des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française et, par conséquent, sur les interventions quotidiennes de l'Office.

2. Les calculs sont effectués à partir des données de 2011 obtenues de Statistique Canada et de celles de 2006 tirées de l'étude de Michel PAILLÉ, *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances (1996-2006)*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2011, p. 20.



3

Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016

3 Performance relative aux objectifs du Plan stratégique 2013-2016

3.1 Sommaire des résultats 2014-2015

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Page
1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Publication d'une étude	Nomination des membres du Comité de suivi de la situation linguistique Tenue de 2 réunions du comité Partenariat avec le CEFRIO	36
	Nombre et nature des indicateurs de recherche produits	s. o.	En cours	9 indicateurs portant sur le portrait démolinguistique et sur la langue du travail	36
1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration	Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20 % d'ici au 31 mars 2016 Banque de dépannage linguistique : 35 % d'ici au 31 mars 2016	Réalisation de travaux en vue d'améliorer la traçabilité des interventions de l'Office	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20,8 % Banque de dépannage linguistique : 21,7 %	37
1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français	Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 464 entreprises et 2 282 organismes de l'Administration certifiés, une hausse par rapport à l'année 2012-2013	5 562 entreprises et 2 288 organismes de l'Administration certifiés, une hausse par rapport à l'année 2013-2014	39
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	79,8 %	86,1 %, une hausse de 6,3 % par rapport à l'année 2013-2014	40

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Page
(Suite 1.1.2.1) Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français	Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	15,8 %, une diminution de 4,2 % par rapport à l'année 2012-2013	15,2 %, une diminution de 0,6 % par rapport à l'année 2013-2014	40
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	4,8 %	2,9 %, une diminution de 1,9 % par rapport à l'année 2013-2014	40
	Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source	s. o.	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2013-2014 Travaux en vue d'optimiser le programme de soutien financier de la Stratégie commune[3] en cours Réception de 16 politiques linguistiques approuvées par les ministères et les organismes	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2014-2015 Mise en place d'une structure organisationnelle consacrée au développement de partenariats en francisation Travaux en vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la Stratégie commune Politique approuvée transmise par 28,3 % des organisations visées depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale[4] en 2011	41
1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle	Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées	s. o.	Réalisation de plusieurs activités publiques	Réalisation de plusieurs activités publiques	43

3. Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015.
4. Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Page
1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration	Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes	s. o.	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, à la mise en place d'un réseau d'échange pour les ministères et les organismes	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, à la mise en place d'un réseau d'échange pour les ministères et les organismes Transmission de 6 infolettres aux membres du Réseau de l'expertise linguistique	44
	Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du réseau des langagiers[5]	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 % (d'ici au 31 mars 2016)	Établissement du réseau en cours	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 25 %	45
1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales	Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	19 % des plaintes reçues	15,8 %, une diminution de 16,6 % par rapport à 2013-2014	46
	Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2016	En cours	En cours	47
	Nombre et nature des mesures mises en place	s. o.	Révision des lettres types utilisées dans la correspondance Conception d'un formulaire de plainte électronique	Création d'un formulaire de plainte électronique Mise en place de critères de priorisation pour le traitement des plaintes Révision des formulaires de francisation Conception d'un outil sur la langue du travail	47

5. Dorénavant appelé « Réseau de l'expertise linguistique ».

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Page
2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission	Taux de fréquentation du site Web	À fixer pour le 31 mars 2014	Cible : 1 million de pages vues	1 247 045 pages vues	48
	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	2 activités de promotion 7 présences à des tribunes 1 communication écrite	Activités de communication, remise de prix, participation à diverses activités offrant une tribune	48
2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires	Nombre d'ententes conclues ou actualisées	Au moins 6 d'ici au 31 mars 2016	1 entente conclue	2 ententes conclues	49
2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée	Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2016	Augmentation de 2,5 %	Augmentation de 6,5 %	50
2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique	Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 500 d'ici au 31 mars 2016	Débutera en 2014-2015	259 noms de lieux	50
3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services	Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2016	100 % des recommandations émises en 2013-2014	100 % des recommandations émises en 2014-2015	51
	Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes	Création d'un comité d'amélioration des services d'ici au 31 mars 2014	Comité créé le 20 février 2014	2 rencontres du comité	52
	Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	Première mesure d'ici au 31 mars 2016	Travaux en cours	Travaux en cours	52

Objectif	Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2013-2014	Résultats 2014-2015	Page
(Suite 3.1.1.1) Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services	Implantation du tableau de bord de gestion	31 mars 2015	Travaux en cours	Tableau implanté en 2014-2015	52
	Nombre et nature des éléments réalisés	s. o.	Création de deux comités Révision des méthodes de travail en cours	Mise en place de documents de suivi des résultats Nouvelle structure organisationnelle concernant le secteur de la francisation Révision des méthodes de travail en cours	52
3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation	Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Rencontres Plan de développement des personnes	Rencontres	54
	Nombre de profils de compétences élaborés	À fixer pour le 31 mars 2014	Cible : 4 d'ici au 31 mars 2016	En cours	54

3.2 Présentation des résultats 2014-2015

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail

Axe d'intervention 1.1.1 – Les besoins

Au Québec, la situation de concurrence linguistique a été marquée ces dernières années par divers facteurs de changement, en particulier par un léger recul démographique des francophones, par l'accueil annuel de quelque 50 000 immigrants d'origines diverses et par l'expansion rapide des nouveaux médias électroniques.

Cette situation touche particulièrement Montréal, où sont concentrés globalement les anglophones et les personnes issues de l'immigration. Combinés à l'exode des familles francophones vers la banlieue, ces facteurs expliquent pourquoi, sur l'île de Montréal, la population de langue maternelle française est passée sous la barre des 50 % en 2006.

Pour que la société québécoise conserve l'usage normal et habituel du français dans l'espace public et dans les milieux de travail, il faut qu'elle dispose d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent. Il est également nécessaire que l'Office adapte ses interventions pour répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration, et qu'il accompagne les entreprises et les organismes de l'Administration dans le processus de généralisation de l'utilisation du français.

Objectif 1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Nomination des membres du Comité de suivi de la situation linguistique Tenue de 2 réunions du comité Partenariat avec le CEFRIO
Nombre et nature des indicateurs de recherche produits	s. o.	9 indicateurs portant sur le portrait démolinguistique et sur la langue du travail

RÉSULTATS 2014-2015

Nombre et nature des activités réalisées

À leur réunion du 23 octobre 2014, les membres de l'Office ont nommé les nouveaux membres du Comité de suivi de la situation linguistique. Ces derniers se sont rencontrés à deux reprises pour discuter des thèmes de recherche du prochain bilan et approuver deux séries d'indicateurs portant sur des données démolinguistiques et sur la langue du travail en vue de leur approbation par les membres de l'Office et de leur diffusion.

De plus, l'Office est devenu un partenaire du CEFRIO[6]. Ce dernier réalise depuis plusieurs années une enquête mensuelle (NETendances) sur les principales tendances en matière d'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) par la population. Grâce à l'association du CEFRIO avec l'Office, des variables linguistiques ont été ajoutées à ses enquêtes, ce qui permet d'obtenir des données récentes sur la langue d'utilisation des TIC. Des variables linguistiques seront également prises en considération lors de la création par le CEFRIO d'une nouvelle mesure quantitative relative au commerce électronique dans les entreprises de cinq employés ou plus (indice du commerce électronique – volet entreprise). Il sera ainsi possible de savoir dans quelle langue sont les sites Web, les sites mobiles, les applications et les médias sociaux des entreprises du Québec.

Nombre et nature des indicateurs de recherche produits

Neuf indicateurs relatifs au portrait démolinguistique et à la langue du travail des Québécois et des Québécoises ont été retenus. Ceux-ci portent notamment sur la langue maternelle, la langue parlée à la maison, les substitutions linguistiques, la connaissance du français et les langues utilisées au travail.

6. Le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) regroupe près de 150 membres des milieux universitaires et gouvernementaux ainsi que du secteur privé.

Objectif 1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20 % d'ici au 31 mars 2016 Banque de dépannage linguistique : 35 % d'ici au 31 mars 2016	*Le grand dictionnaire terminologique* : 20,8 % Banque de dépannage linguistique : 21,7 %

RÉSULTATS 2014-2015

Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées

Le grand dictionnaire terminologique (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) et *Le français au bureau* sont des outils qui permettent à l'Office de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires. Ils lui permettent aussi de promouvoir l'utilisation du français et de diffuser massivement de l'information sur la correction et l'enrichissement de la langue parlée et écrite au Québec.

En 2014-2015, 1 914 fiches terminologiques ont été créées ou mises à jour dans le GDT. La cible établie à 1 250 interventions est ainsi largement atteinte. L'ajout et la modification de fiches terminologiques ont essentiellement permis d'actualiser le contenu du GDT et de l'enrichir de nouveaux concepts, notamment dans les domaines de l'aéronautique, de la foresterie, de l'informatique, de la médecine et de la réalité virtuelle.

De nombreuses fiches terminologiques sont également créées ou mises à jour à la suite de demandes de l'Administration et des entreprises. Cette année, 398 interventions, soit 20,79 % des interventions effectuées, découlaient de demandes de cette nature, ce qui est supérieur à la cible de 15 % fixée pour 2014-2015.

Une attention particulière a été portée aux néologismes issus des médias ainsi qu'aux suggestions d'ajouts transmises par les usagers et usagères. Le projet visant à examiner les requêtes pour lesquelles les usagers n'ont pas obtenu de réponse s'est poursuivi. Ainsi, de nouvelles fiches ont été créées ou des fiches existantes ont été modifiées pour combler les besoins terminologiques définis.

Par ailleurs, plus de 900 fiches du GDT ont été enrichies d'équivalents en espagnol, en portugais, en italien ou en d'autres langues latines dans le cadre de la collaboration de l'Office aux travaux du Réseau panlatin de terminologie (Realiter).

Concernant la BDL, 318 articles ont été diffusés ou mis à jour. Parmi ceux-ci, 69 étaient liés à des demandes venant de l'Administration et des entreprises, ce qui représente 21,70 % des interventions effectuées. L'objectif fixé pour l'année est ainsi atteint. Les mises à jour ont notamment été faites dans le cadre des travaux d'harmonisation du contenu de la BDL avec celui de la septième édition du *Français au bureau*, parue à la fin de l'été 2014.

Les nouveaux sujets traités sont axés sur des thèmes variés (orthographe, grammaire, rédaction, etc.), ce qui a permis d'enrichir des sections importantes de la BDL.

Le français au bureau existe depuis près de quarante ans. La septième édition a été entièrement revue et augmentée. Son contenu est précis, complet, pratique et actuel. L'ouvrage est maintenant offert en version numérique sur le site Web des Publications du Québec et en version papier. C'est un succès de librairie : les sept éditions se sont vendues à plusieurs centaines de milliers d'exemplaires.

Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation

L'Office a, entre autres mandats, celui d'accompagner les entreprises employant cinquante personnes ou plus dans leur démarche de francisation. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation. En 2014-2015, un peu plus de 80 % de ces entreprises détenaient un tel certificat.

Le processus d'obtention du certificat de francisation se résume comme suit : une entreprise doit d'abord s'inscrire à l'Office[7], puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la lui transmettre (entreprise en évaluation). Après vérification de cette analyse, un certificat est délivré à l'entreprise si l'Office juge que l'utilisation du français y est suffisamment généralisée pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise doit élaborer et soumettre un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux (entreprise en application de programme), dont la réalisation lui permettra, à terme, d'obtenir un certificat de francisation (entreprise certifiée après programme). L'Office réévalue ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et demande, s'il y a lieu, l'application de mesures de correction pour que soit maintenue la généralisation de l'utilisation du français.

Pour dénouer certaines situations complexes, des interventions directes, sectorielles ou à la source sont réalisées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur. Les interventions sectorielles se déroulent dans un esprit de concertation avec les entreprises d'un même secteur d'activité et permettent de relever des défis de francisation et de générer des résultats à effet multiplicateur dans ce secteur. Les interventions à la source sont menées auprès d'entreprises, de fournisseurs ou d'associations clés d'un secteur et permettent de résoudre globalement, d'une manière durable et efficace, des problèmes particuliers de francisation.

L'Office a aussi la responsabilité de faire en sorte que, au sein de l'Administration, l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte de la langue française. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent sensiblement à celles qui s'appliquent dans l'entreprise privée.

7. L'entreprise qui, durant une période de six mois consécutifs, emploie cinquante personnes ou plus doit, dans les six mois de la fin de cette période, s'inscrire à l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle et sur la nature de ses activités (article 139 de la Charte de la langue française).

Objectif 1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 562 entreprises et 2 288 organismes de l'Administration certifiés, une hausse par rapport à l'année 2013-2014
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	86,1 %, une hausse de 6,3 % par rapport à l'année 2013-2014
Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	15,2 %, une diminution de 0,6 % par rapport à l'année 2013-2014
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	2,9 %, une diminution de 1,9 % par rapport à l'année 2013-2014
Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source	s. o.	Plusieurs interventions sectorielles et à la source menées en 2014-2015 Mise en place d'une structure organisationnelle consacrée au développement de partenariats en francisation Travaux en vue d'optimiser les programmes de soutien financier de la Stratégie commune Politique approuvée transmise par 28,3 % des organisations visées depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale en 2011

RÉSULTATS 2014-2015

Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés

Le tableau qui suit dresse le portrait de la francisation des entreprises au cours des quatre dernières années. Ainsi, au 31 mars 2015, 6 709 entreprises étaient inscrites à l'Office et 5 562 d'entre elles étaient certifiées (82,9 %), ce qui représente une hausse de 1,3 % par rapport à l'exercice précédent.

TABLEAU 1 – Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation

Exercice*	Entreprises non certifiées		Entreprises certifiées	Entreprises certifiées (%)	Nombre total d'entreprises
	en évaluation	en application de programme			
2011-2012	808	502	5 211	79,9	6 521
2012-2013	806	524	5 322	80,0	6 652
2013-2014	722	506	5 464	81,6	6 692
2014-2015	**692**	**455**	**5 562**	**82,9**	**6 709**

* Au 31 mars de l'exercice

En ce qui concerne les organismes de l'Administration, des 2 571 organismes inscrits à l'Office au 31 mars 2015, 2 288 étaient certifiés (soit 89 % d'entre eux), ce qui représente une augmentation de 0,5 % comparativement à l'exercice précédent.

TABLEAU 2 – Nombre et pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de francisation

Exercice*	Organismes non certifiés			Organismes certifiés	Organismes certifiés (%)	Nombre total d'organismes
	en évaluation	en application de programme	en application de programme par rapport à tous les organismes non certifiés (%)			
2011-2012	247	61	19,8	2 266	88,0	2 574
2012-2013	256	64	20,0	2 252	87,6	2 572
2013-2014	251	47	15,8	2 262	88,5	2 580
2014-2015	**240**	**43**	**15,2**	**2 288**	**89,0**	**2 571**

* Au 31 mars de l'exercice

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français

Au cours de l'exercice, les rapports triennaux de 1 216 entreprises ont été validés. Le processus de validation a révélé que 1 047 de ces entreprises (soit 86,1 %) avaient maintenu la généralisation de l'utilisation du français et que l'élaboration d'un plan d'action comportant des mesures correctives s'était avérée nécessaire pour 169 d'entre elles.

Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés

Comme l'indique le tableau 2, en 2014-2015, 43 des 283 organismes de l'Administration non certifiés, soit 15,2 %, appliquaient un programme de francisation. Au 31 mars 2014, c'était le cas de 15,8 % de ces organismes. Une augmentation de ce pourcentage était prévue pour l'exercice 2014-2015. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, le pourcentage d'organismes certifiés est passé de 88,5 % à 89,0 %.

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées

Toute personne peut demander à l'Office d'effectuer des vérifications et d'intervenir, le cas échéant, pour assurer le respect et l'application de la Charte et de ses règlements. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la Charte ou d'un de ses règlements.

Au 31 mars 2015, 5 562 entreprises étaient certifiées. De ces entreprises, 159, soit 2,9 %, avaient fait l'objet d'au moins une plainte fondée au cours de l'exercice, ce qui constitue une diminution de 1,9 % par rapport à l'exercice précédent.

Nombre et nature des activités réalisées, notamment en matière d'interventions sectorielles et à la source

Interventions sectorielles et à la source

Des interventions sont effectuées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur afin que soient influencés les décideurs à la tête de réseaux, les fabricants étrangers et les fournisseurs, qui déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs produits et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite éviter aux entreprises d'un même secteur de multiples démarches visant un même objet ou une même catégorie d'objets.

Plusieurs interventions sectorielles et à la source ont été amorcées et poursuivies, notamment dans le secteur des technologies de l'information et dans celui des constructeurs de machinerie lourde. De plus, une unité administrative consacrée au développement de partenariats en francisation a été mise en place. Un des mandats de cette unité est de convenir avec le milieu des affaires, par une approche proactive et dynamique de la francisation, de la réalisation d'interventions à effet multiplicateur qui s'ajoutent aux processus de francisation et de traitement des plaintes.

Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015

Mise en place en 2008 par le gouvernement du Québec, de concert avec plusieurs partenaires du milieu des affaires (dont la Chambre de commerce du Montréal métropolitain), du milieu syndical et du milieu de l'éducation, la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 avait pour objectif de renforcer l'usage du français dans les commerces et les milieux de travail de l'agglomération montréalaise. En novembre 2013, cette stratégie a été reconduite pour deux ans sous le nom de Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal 2013-2015.

Les travaux relatifs à l'optimisation des programmes de soutien financier de la Stratégie commune, soit le Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises par les technologies de l'information et des communications et le Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises, se sont poursuivis. La répartition des rôles et des responsabilités des intervenants a été revue. Un logiciel visant à faciliter la gestion des activités de suivi des demandes d'attestation et de subvention a été acquis.

Les subventions accordées dans le cadre de ces deux programmes (voir les annexes 2 et 3) ont largement contribué à la réalisation de plusieurs projets de sensibilisation portant sur l'accueil et les services en français dans les commerces.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En mars 2011, le Conseil des ministres a approuvé la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Conformément à l'article 27 de cette politique, les ministères et les organismes doivent mettre à jour leur politique linguistique institutionnelle et obtenir l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant. C'est le cas de 127 des organisations inscrites à l'Office[8] (sont exclus les organismes qui relèvent de l'Assemblée nationale ainsi que la cinquantaine de filiales d'organismes). Ce dernier a accompagné plusieurs organisations dans l'élaboration de leur politique linguistique institutionnelle.

Depuis l'adoption de la politique linguistique gouvernementale, 36 ministères et organismes gouvernementaux, soit 28,3 % des 127 organisations visées, ont fait parvenir une politique approuvée par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant respectifs. En 2014-2015, 16 ministères et organismes ont transmis ce document à l'Office.

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyens et citoyennes ainsi que les partenaires

Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions

Au Québec, les travailleurs et travailleuses ont le droit d'exercer leurs activités en français. Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français. La Charte donne un cadre juridique à un projet de société. Ce sont toutefois les usagers et usagères de la langue française, individus ou organisations, qui ont, pour ainsi dire, le dernier mot. L'Office peut les accompagner, mais, en règle générale, il ne peut agir seul ni à leur place. Il doit les associer à sa mission en tissant avec eux un grand réseau de partage des responsabilités à l'égard de la francisation de l'espace public.

L'Office doit sensibiliser directement les citoyens et citoyennes tout comme les entreprises à l'importance de participer au processus de francisation. Il doit aussi maintenir des relations constantes avec des partenaires du milieu associatif, lesquels sont en mesure d'enraciner et de consolider le processus de francisation auprès de leurs membres. Il engagera ainsi un dialogue permanent, indispensable au renforcement du consensus linguistique.

Par ailleurs, l'Office entretient des rapports étroits de concertation avec les ministères qui ont des responsabilités voisines des siennes en matière de francisation, par exemple les ministères des secteurs de l'éducation ou de l'immigration. L'une de ses responsabilités particulières, en ce qui concerne l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, est de mobiliser les ministères et les organismes pour qu'ils puissent jouer un rôle clé et respecter leur devoir d'exemplarité.

8. Le nombre d'organismes visés est moindre qu'en 2013-2014, en raison de l'abolition des agences de la santé et des services sociaux.

Dans ce cas précis, le devoir d'exemplarité consiste, pour les ministères et organismes gouvernementaux, à privilégier l'unilinguisme français dans toutes leurs activités et à accorder une attention constante à la qualité de la langue française. En faisant preuve d'exemplarité, ils transmettent un message clair à tous ceux qui traitent avec eux et s'imposent comme modèles auprès de toute organisation tenue de se franciser.

Objectif 1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle

Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées	s. o.	Réalisation de plusieurs activités publiques

RÉSULTATS 2014-2015

Nombre et nature des activités de représentation et de sensibilisation ciblées et porteuses réalisées

Conscient qu'il ne peut pas se substituer à la vigilance du citoyen ou de la citoyenne et fort de l'engagement de la société civile organisée, l'Office mise sur le partenariat pour mieux s'acquitter de sa mission. La mise en place d'un réseau structuré de partenaires et de relayeurs de l'information est une avenue à privilégier. Au cours de l'année, l'Office a organisé des rencontres avec des partenaires de premier plan, comme le Conseil québécois du commerce de détail, les centrales syndicales, les agents de francisation et les mandataires de l'Administration, pour n'en nommer que quelques-uns.

L'Office a fait connaître son rôle, ses produits et ses services à la population, notamment en animant des kiosques d'information à l'occasion de salons, de colloques et de congrès. Dans ce même but, il a diffusé des communiqués de presse, fait du placement médias, donné des conférences, prononcé des allocutions et remis divers prix. Des productions imprimées ont également été publiées à l'intention du public.

À titre d'exemple, la Francofête 2015 a permis de récompenser des entreprises et des organismes pour la qualité de réalisations remarquables en matière de promotion et d'utilisation du français au travail et dans le commerce, dans les technologies de l'information, en publicité, en toponymie et dans la culture[9].

De plus, l'Office a pris part à la 23e rencontre annuelle des membres de comités de francisation de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec. Cette rencontre avait pour but de permettre un échange sur les différents problèmes rencontrés par les comités et sur les meilleures pratiques en matière de francisation.

À quelques reprises, des séances d'information ont été données à de futurs entrepreneurs et entrepreneuses du Centre de formation professionnelle Bel-Avenir à Trois-Rivières. Ces rencontres avaient pour but de les informer de leurs droits et obligations découlant de la Charte. L'Office a, par ailleurs, fait une présentation de la Charte et des obligations linguistiques à l'occasion d'un webinaire organisé par le Consulat général des États-Unis à Montréal pour des entreprises américaines souhaitant distribuer leurs produits au Québec ou étant désireuses de s'y établir.

9. La liste complète des différents lauréats peut être consultée sur le site Web de la Francofête.

L'Office a également tenu un kiosque au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec afin d'informer les nouveaux arrivants et arrivantes de ses services, notamment des modalités concernant l'examen de français dont la réussite est requise dans certains cas pour devenir membre d'un ordre professionnel.

En outre, des présentations ont été effectuées auprès de futurs professionnels de différents horizons et candidats à un ordre professionnel. Celles-ci avaient pour but de les informer pour qu'ils puissent réussir l'examen de français le plus rapidement possible, ainsi que de leur faire connaître les conditions d'obtention d'un permis temporaire et les différentes ressources disponibles pour favoriser leur apprentissage du français.

Enfin, des rencontres avec les partenaires des ordres professionnels ont permis de déterminer les compétences langagières à évaluer, de façon que les examens de français correspondent davantage à des situations authentiques du travail des professionnels et qu'ils soient donc plus représentatifs des besoins des employeurs et de la clientèle.

Objectif 1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration

Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes	s. o.	Formations offertes aux ministères et aux organismes Collaboration, avec le Secrétariat à la politique linguistique, à la mise en place d'un réseau d'échange pour les ministères et les organismes Transmission de 6 infolettres aux membres du Réseau de l'expertise linguistique
Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du réseau des langagiers [10]	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 %	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 25 %

RÉSULTATS 2014-2015

Nombre et nature des activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes

Formations

Deux séances de formation sur la rédaction épicène ont été données aux agentes et agents relayeurs de l'administration publique. Ces formations, auxquelles ont participé 37 personnes, étaient offertes dans le cadre d'une entente conclue entre l'Office et le Secrétariat à la condition féminine, ce dernier ayant inscrit cette action à son Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015.

10. Dorénavant appelé « Réseau de l'expertise linguistique ».

De plus, pour favoriser une meilleure diffusion des principes de la rédaction non sexiste, non seulement au sein de l'administration publique québécoise, mais aussi dans l'ensemble de la population, une version adaptée de la formation de l'Office sur la rédaction épicène a été mise en ligne le 26 novembre 2014. Celle-ci, disponible en format PDF, inclut théorie, exercices et corrigés. La formation est accessible à l'adresse **www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/index.html#formation_epicene.**

Réseau des mandataires

Pour favoriser l'arrimage des pratiques linguistiques et la cohérence des actions gouvernementales en matière d'application de la Charte, l'Office travaille, en collaboration avec le Secrétariat à la politique linguistique, à la mise en place d'un réseau d'échange constitué de mandataires de ministères et d'organismes publics. Ceux-ci sont chargés de l'application de la Charte et de la politique linguistique gouvernementale au sein de leur organisation. Deux rencontres ont eu lieu en mars 2015 pour lancer le réseau : l'une à Québec, l'autre à Montréal. Celles-ci ont réuni 57 représentants issus de 54 ministères et organismes.

Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau de l'expertise linguistique

Afin que la qualité de la langue soit assurée dans les communications gouvernementales, le Réseau de l'expertise linguistique a officiellement été lancé le 2 septembre 2014. Son mandat est d'encourager les échanges entre l'Office et les autres ministères et organismes de l'Administration et de répondre à leurs questions terminolinguistiques par l'intermédiaire d'un service de consultation qui leur est spécifiquement destiné. Grâce à ce réseau, la communication avec les ministères et les organismes est constante, et ceux-ci sont soutenus dans leur devoir d'exemplarité en ce qui concerne la correction et la promotion de la langue française.

Cette année, les quelque 338 membres du Réseau ont reçu six infolettres comportant de l'information terminologique et linguistique. La représentation gouvernementale s'établit comme suit : des 338 membres, 299 viennent de l'Administration, alors que les autres travaillent dans des écoles, des villes, etc. Le Réseau compte au moins un représentant ou une représentante de chacun des sept grands organismes[11] et des ministères ainsi que de 25 % des autres organismes de la fonction publique.

Axe d'intervention 1.2.2 – La Charte de la langue française

La Charte de la langue française a près de quarante ans. L'effervescence initiale entourant les changements qu'elle introduisait s'est dissipée. Les nouvelles générations et les nouveaux arrivants n'ont pas, des faits qui l'ont rendue nécessaire ni des intentions que formulait alors le législateur, la connaissance immédiate et implicite des contemporains. Et si la langue elle-même a peu changé, l'environnement social qui en conditionne l'exercice s'est grandement modifié.

11. Les sept grands organismes sont la Régie des rentes du Québec, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Commission des normes du travail et Revenu Québec.

C'est ainsi que les exigences de la Charte ne sont pas nécessairement comprises de la même façon par tout le monde. Le portrait juridique peut d'ailleurs intimider par sa complexité : la Charte comprend plus de deux cents articles et sept règlements qui en précisent la portée, le législateur ayant choisi d'énoncer explicitement ses objectifs afin de mieux répandre l'usage du français dans toutes les manifestations de la vie publique.

Aussi l'Office doit-il clarifier son champ d'action, tant à l'interne qu'auprès des citoyens et citoyennes : d'abord, en rappelant les fondements de la Charte et ses lignes directrices, de manière à retrouver, entre autres, le sens des prescriptions particulières de la loi ; ensuite, en exprimant publiquement, en des termes sans équivoque, les principes d'application de la Charte, si bien que, les attentes étant connues, un nouveau consensus présidera au respect de la loi.

Objectif 1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales

Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	15,8 %, une diminution de 16,6 % par rapport à 2013-2014
Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2016	En cours
Nombre et nature des mesures mises en place	s. o.	Création d'un formulaire de plainte électronique Mise en place de critères de priorisation pour le traitement des plaintes Révision des formulaires de francisation Conception d'un outil sur la langue du travail

RÉSULTATS 2014-2015

Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues

Tout citoyen ou citoyenne peut déposer une plainte à l'Office lorsqu'il constate une possible contravention à la Charte. L'Office vérifie alors si l'objet de la plainte est fondé, auquel cas il entame des démarches auprès de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration pour corriger la situation dans les meilleurs délais. Si les correctifs ne sont pas apportés au terme de l'échéancier convenu, une mise en demeure peut être envoyée à l'entreprise ou à l'organisme. Si l'infraction persiste, le dossier peut être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Au cours des cinq dernières années, 3 500 plaintes en moyenne ont été reçues annuellement de la part du public. Celles-ci sont considérées comme irrecevables lorsque la situation qu'elles décrivent ou l'entité qu'elles concernent ne sont pas visées par une disposition de la Charte ou de ses règlements. Elles sont non fondées lorsque leur analyse révèle qu'il n'y a aucune contravention à la Charte. Les plaintes irrecevables ou non fondées peuvent avoir pour origine l'incompréhension du citoyen ou de la citoyenne quant à l'application de la Charte ou de ses règlements.

Cette année, 2 534 plaintes ont été reçues. Parmi celles-ci, 401, soit environ 15,8 % d'entre elles, étaient irrecevables ou non fondées. La cible a été atteinte puisqu'une diminution de 16,6 % a été observée par rapport à 2013-2014.

Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales

L'Office a poursuivi les travaux en vue de produire un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales destiné à son personnel, aux entreprises et au public. Les grandes orientations ont été définies et la réflexion en cours entourant le guide a donné lieu à la création de différents groupes de travail qui se penchent sur divers éléments de la Charte. Les travaux menés jusqu'à ce jour portent notamment sur la francisation des sites Web et des médias sociaux, sur l'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français dans les entreprises ainsi que sur l'affichage public.

Nombre et nature des mesures mises en place

Concernant la démarche de francisation des entreprises, des formulaires (renseignements généraux, analyse de la situation linguistique, rapports triennaux) ont été revus. Leur contenu a été actualisé afin qu'en soit facilitée l'utilisation.

Par ailleurs, au cours d'un projet portant sur les exigences linguistiques des employeurs, un outil a été préparé afin que les représentants d'entreprises soient informés sur les dispositions de la Charte relatives à la langue du travail et sur les services de l'Office.

Dans le cadre de la révision du processus de traitement des plaintes, plusieurs projets ont été menés à terme en 2014-2015. Ces projets avaient pour objectifs d'améliorer l'efficience organisationnelle, d'offrir un meilleur service à la population et de mieux gérer les risques associés aux activités.

Un nouveau formulaire de plainte électronique, plus convivial, a été mis en ligne. L'ergonomie optimisée de ce formulaire a permis d'alléger et de simplifier le texte et d'ainsi faciliter le dépôt de la plainte. De plus, des infobulles qui définissent les différents concepts et qui aident la personne plaignante à mieux les comprendre accompagnent cette dernière tout au long du processus. Par ailleurs, les plaintes, y compris leurs pièces jointes, peuvent désormais être transmises par l'intermédiaire du site Web de l'Office, sans l'utilisation d'un système de messagerie électronique.

Des critères exhaustifs, objectifs et cohérents de priorisation pour le traitement des plaintes ont aussi été mis en place. Ceux-ci permettent notamment de traiter immédiatement les plaintes relatives à des contraventions qui présentent un risque pour la santé ou la sécurité publique, ou dont l'objet comporte un intérêt personnel et direct pour la personne plaignante. Ces critères donnent aussi un ordre de priorité au traitement des autres plaintes selon la gravité de leur effet sur la population. Cette nouvelle façon de faire met le citoyen ou la citoyenne au centre des préoccupations et aide à concentrer les ressources là où elles permettent d'obtenir les gains les plus importants pour la francisation.

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyens et citoyennes ainsi que de ses partenaires

Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie

L'officialisation des noms de lieux est le mandat premier de la Commission, auquel les autres sont en quelque sorte liés, dans la mesure où il faut, en amont, inventorier et traiter les noms de lieux et, en aval, conserver et diffuser les répertoires ainsi constitués.

Près de 400 000 noms de lieux ont été inventoriés ou attribués au Québec. De ce nombre, environ 60 % sont à ce jour officiels, c'est-à-dire qu'ils ont été approuvés par la Commission. Dès lors, ils sont d'usage obligatoire dans les documents de l'Administration, dans la signalisation routière, dans l'affichage public et dans l'enseignement. Si on exclut les voies de communication terrestres, qui représentent 4 toponymes sur 10, on recense quelque 233 000 autres noms de lieux, dont seuls 54 % ont été officialisés.

La Commission est reconnue depuis longtemps comme un chef de file dans son domaine au Canada et à l'étranger, où elle est consultée par les experts des Nations Unies. Mais les règles de toponymie elles-mêmes ne sont pas nécessairement bien connues du grand public et même de certains partenaires.

Objectif 2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission

Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Taux de fréquentation du site Web	Au moins un million de pages Web vues	1 247 045 pages Web vues
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Activités de communication, remise de prix, participation à diverses activités offrant une tribune

RÉSULTATS 2014-2015

Taux de fréquentation du site Web

Pour savoir dans quelle mesure le public consulte son site Web, la Commission a mis en place une mesure de fréquentation des pages Web. Elle s'est également donné l'objectif de faire en sorte que le nombre minimum de pages vues par les internautes, soit un million, se maintienne ou augmente au cours des prochaines années. Cet objectif a été atteint puisque le nombre de pages Web vues en 2014-2015 a été de 1 247 045 alors qu'il était de 1 157 476 l'année précédente.

Nombre et nature des activités réalisées

Plan de promotion

Pour assurer le rayonnement de son expertise et le respect de la compétence que la Charte a confiée à la Commission, un plan de promotion a été élaboré. Celui-ci comprend des activités de communication et la remise de prix, et prévoit une participation à diverses activités offrant une tribune, notamment des salons, des colloques

et des congrès. Ces différentes interventions visent à accroître la notoriété, l'influence et l'autorité de la Commission dans les prochaines années. Elles permettent de faire connaître sa mission, de défendre son rôle distinctif et de consolider son statut d'experte, notamment en matière de normes toponymiques, auprès des autres autorités toponymiques, canadiennes aussi bien qu'étrangères, de ses partenaires québécois, particulièrement ceux du domaine municipal, et du public en général. À titre d'exemple, notons une participation active aux activités suivantes : rencontre de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs, rencontre de la Commission de toponymie du Canada, session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques et remise d'un Mérite du français en toponymie.

Guide toponymique municipal

Un nouvel outil de communication, intitulé *Guide toponymique municipal. Les noms de lieux : une responsabilité partagée*, a été publié afin que les municipalités soient informées sur la mission de la Commission, sur les procédures de traitement des propositions toponymiques de même que sur les normes qui concernent le choix des noms de lieux, la manière de les écrire et la terminologie à utiliser. Grâce à ce guide, la qualité des noms de lieux placés sous la responsabilité première des municipalités devrait être améliorée, et le processus d'officialisation de ces noms, facilité.

Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats

La Commission propose au gouvernement des normes relatives aux critères de choix et aux règles d'écriture des noms de lieux. Pour se tenir à jour à cet égard, elle participe annuellement à des forums internationaux avec des organisations telles que la Commission de toponymie du Canada et le Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques. Elle s'attache ainsi à fonder ses décisions sur des principes universellement reconnus. Elle peut s'appuyer sur sa renommée internationale pour accroître sa visibilité au Québec et renforcer ses liens de partenariat.

Au fil des ans, des ententes avec certains de ses partenaires ont été conclues. Par exemple, la Commission évalue le contenu toponymique des manuels scolaires pour le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Il s'agit maintenant d'actualiser ces ententes et d'en établir d'autres pour faciliter le partage de l'information à des moments stratégiques, notamment lors de la création d'un parc national ou de la mise en chantier d'un barrage hydroélectrique.

Objectif 2.1.2 : Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Nombre d'ententes conclues ou actualisées	Au moins 6 d'ici au 31 mars 2016	2 ententes conclues

RÉSULTATS 2014-2015

Nombre d'ententes conclues ou actualisées

Au cours de l'exercice, deux ententes ont été conclues : l'une avec la Commission de la représentation électorale, au sujet de la dénomination des circonscriptions électorales, et l'autre avec Hydro-Québec, concernant l'établissement d'une procédure de traitement de la dénomination des installations de la société d'État.

Objectif 2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2016	Augmentation de 6,5 %

RÉSULTATS 2014-2015

Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées

L'officialisation des noms de voies de communication, ou *odonymes*, accuse un retard dans certaines municipalités. Aussi, pour la période 2013-2016, une attention spéciale est accordée aux dossiers de quarante municipalités.

Pour l'année 2014-2015, une augmentation de 6 % (par rapport à l'exercice précédent) du nombre de noms officiels dans les municipalités concernées était visée. Les travaux relatifs à la toponymie des municipalités de Mandeville (Lanaudière), de Saint-Paul (Lanaudière), de Saint-Prosper (Chaudière-Appalaches), de Saint-Zénon (Lanaudière) et de Saint-Zotique (Montérégie), principalement, ont permis le dépassement de cette cible. En effet, le nombre de noms officiels diffusés dans la Banque de noms de lieux du Québec a augmenté de 6,5 % pour l'ensemble des municipalités concernées.

Objectif 2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 500 d'ici au 31 mars 2016	259 noms de lieux

RÉSULTATS 2014-2015

Nombre de noms de lieux autochtones diffusés sur le site Web de la Commission

Afin que soit connu et mis en valeur le patrimoine toponymique autochtone, la Banque de noms de lieux du Québec, diffusée sur le Web, a été enrichie de 259 noms de lieux amérindiens ou inuits traditionnels. Ont été traités en priorité les toponymes autochtones traditionnels relatifs aux lieux géographiques naturels (lacs, montagnes, rivières, etc.) et désignés par des noms officiels qui ne sont pas autochtones (par exemple, *Rivière aux Feuilles*) ou qui sont des noms d'origine autochtone ayant connu des transformations importantes au fil de leur utilisation par les usagers francophones ou anglophones (par exemple, *Rivière Manicouagan*). Dans la foulée de la création de la Société du Plan Nord par le gouvernement du Québec, la désignation de lieux situés au nord du 49e parallèle a été privilégiée.

Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation

Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation

Depuis plus de cinquante ans, l'Office joue un rôle essentiel dans la protection et la promotion de la langue française. Il doit maintenant moderniser ses services en ligne, entrer de plain-pied dans l'univers des technologies de l'information pour se tenir au diapason des nouvelles générations et des nouveaux médias, ainsi que déployer de nouveaux moyens d'action, cohérents et de longue portée, afin d'offrir aux citoyens et citoyennes des services plus efficaces et actuels. Pouvoir répondre en tout temps aux attentes de la population, voilà son engagement de base. C'est à ce virage qu'il s'emploie désormais, en misant sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels de son personnel.

Objectif 3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services

Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2016	100 % des recommandations émises en 2014-2015
Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes	Création d'un comité d'amélioration des services d'ici au 31 mars 2014	2 rencontres du comité
Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services	Première mesure d'ici au 31 mars 2016	Travaux en cours
Implantation du tableau de bord de gestion	31 mars 2015	Tableau implanté en 2014-2015
Nombre et nature des éléments réalisés	s. o.	Mise en place de documents de suivi des résultats Nouvelle structure organisationnelle concernant le secteur de la francisation Révision des méthodes de travail en cours

RÉSULTATS 2014-2015

Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services

La commissaire à la qualité des services a rédigé deux rapports périodiques et formulé neuf recommandations. L'Office a donné suite à toutes les recommandations (quatre recommandations concernaient des lettres, trois le site Web, une le délai de traitement des plaintes et une un formulaire).

Nombre et nature des interventions réalisées visant l'amélioration des services aux citoyens et citoyennes

Un questionnaire[12] évaluant la satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services de l'Office a été conçu. Il a été approuvé par les membres du comité d'amélioration des services.

Par ailleurs, ce comité s'est penché sur les moyens utilisés par la clientèle pour communiquer avec l'Office et sur les normes de service en vigueur dans les autres organismes de l'Administration dans le but de nourrir ses réflexions concernant la prochaine mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens.

Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Tous les citoyens et les citoyennes qui ont utilisé un service de l'Office pourront participer au sondage visant à mesurer la satisfaction de la population à l'égard des services reçus, qui sera diffusé sur la page d'accueil du site Web de l'organisme au début du prochain exercice. Les partenaires seront également invités personnellement à y répondre. Ce sondage servira à mettre à jour la Déclaration de services aux citoyens.

Implantation du tableau de bord de gestion

Un tableau de bord permet notamment d'évaluer la performance, de réaliser un diagnostic de la situation et d'assurer la progression continue de l'organisation. Élément important de la modernisation, cet outil permet désormais de suivre de façon plus fluide l'évolution des résultats de l'organisation par rapport aux objectifs qu'elle s'est fixés dans le Plan stratégique 2013-2016.

L'implantation du tableau de bord a été achevée au cours de l'exercice. Ainsi, au 31 mars, les principales fonctionnalités de l'outil étaient accessibles aux utilisateurs.

Nombre et nature des éléments réalisés

À l'instar d'autres organismes publics, l'Office a entrepris une mise à niveau de toute son organisation du travail afin de l'adapter aux réalités et aux besoins actuels et de mieux répondre aux citoyens. Il a ainsi revu différentes politiques, procédures et directives, et il a réalisé d'importants travaux sur l'architecture de ses processus d'affaires en portant une attention particulière à ceux associés à la francisation des entreprises et de l'Administration.

12. Le questionnaire est basé sur l'Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle du Secrétariat du Conseil du trésor. Il permettra à l'Office de faire de l'étalonnage avec d'autres ministères et organismes.

Pour améliorer sa performance et sa prestation de services, et pour tenir compte du désir de l'État de moderniser les services publics, l'Office a poursuivi la révision de ses méthodes de travail, notamment en ce qui concerne les processus de francisation et d'enquête, les examens de français que doivent passer les candidats et candidates aux ordres professionnels, le traitement des noms de lieux et certains services en ligne.

Une partie des efforts de l'année ont été consacrés à l'amélioration de la gouvernance. Une série de documents concernant le suivi des résultats et des activités ont été produits, notamment un tableau de suivi des recommandations de la commissaire et un plan d'action organisationnel. Par ailleurs, des travaux ont mené à l'adoption d'une nouvelle structure organisationnelle dans le secteur responsable de la francisation. Ainsi, la Direction générale de la francisation et des enquêtes a revu la définition des rôles et des responsabilités de ses unités administratives et, par la même occasion, elle est devenue la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration.

Depuis mars 2013, des mesures ont été mises en œuvre pour optimiser le processus d'octroi des subventions dans le cadre de la Stratégie commune. Parmi les réalisations de cette année, notons l'adoption d'une nouvelle grille d'analyse qui permettra d'évaluer l'admissibilité de chaque dossier à un programme de subvention et l'acquisition d'un logiciel pour la gestion des opérations qui permettra notamment d'effectuer le suivi budgétaire et financier des subventions et de gérer la performance du processus.

La révision des méthodes de travail s'est poursuivie avec, notamment, la refonte des examens de français auxquels doivent se soumettre les candidats et candidates aux ordres professionnels qui n'ont pas une connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession. C'est en collaboration avec les 45 ordres professionnels du Québec et l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec que la refonte a été entreprise. Celle-ci permettra de mieux répondre aux besoins des ordres professionnels. L'objectif de l'examen est d'évaluer si la connaissance du français de la personne est suffisante pour l'exercice de sa profession. La conception des nouveaux examens est donc basée sur l'approche par compétences, c'est-à-dire qu'elle définit les compétences langagières qui sont en parfaite adéquation avec les profils de compétences des ordres professionnels.

Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain

La modernisation de l'Office s'inscrit dans une volonté de maximiser l'efficacité en matière d'affectation des ressources et d'organisation du travail. L'importance accordée aux partenariats ou à l'accompagnement des organisations qui contreviennent à la Charte, par exemple, doit se refléter dans les moyens mis en œuvre et dans la distribution des tâches. Il est plus que jamais nécessaire de miser sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels du personnel.

Objectif 3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation		
Indicateur	Cible 2013-2016	Résultats 2014-2015
Nombre et nature des activités réalisées	s. o.	Rencontres
Nombre de profils de compétences élaborés	4	En cours

RÉSULTATS 2014-2015

Nombre et nature des activités réalisées

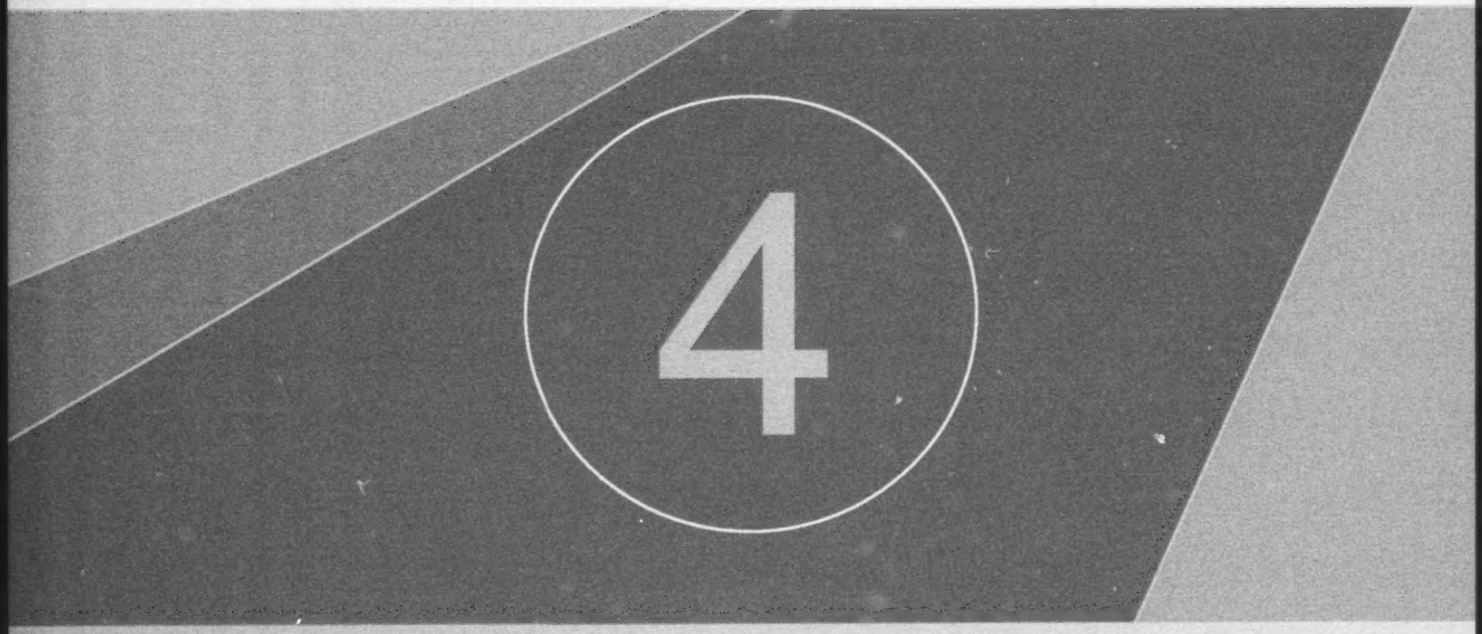
Dans le cadre de ses travaux de modernisation, l'Office a rencontré l'ensemble de ses employés et employées au printemps 2014 afin d'établir un bilan des gestes posés pour répondre à leurs préoccupations et d'explorer d'autres pistes d'action.

Une présentation explicative du plan de développement des ressources humaines a été préparée et diffusée au Forum des gestionnaires. Des outils d'accompagnement et d'aide à la décision sont en développement.

Nombre de profils de compétences élaborés

Comme la fonction publique québécoise est tenue d'offrir un service de qualité à la population, elle doit disposer d'un personnel détenant une expertise de haut niveau. Dans une optique de pérennité des services de qualité, il est nécessaire que cette expertise soit maintenue et développée.

Quatre profils de compétences devront être réalisés d'ici au 31 mars 2016. Les travaux sont en cours. Le processus d'élaboration des profils de compétences du personnel d'encadrement a débuté par la phase d'analyse des emplois.



4

Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens

4 Performance relative aux engagements des déclarations de services aux citoyens

4.1 Office québécois de la langue française

La Déclaration de services aux citoyens n'a pas été modifiée au cours de l'exercice financier. La présente section dresse le bilan des engagements pris et présente quelques statistiques relatives aux produits et services.

Accessibilité

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Pour faciliter l'accès aux renseignements, une ligne sans frais (1 888 873-6202) et un site Web (www.oqlf.gouv.qc.ca) sont accessibles en tout temps. Le site Web permet aux citoyens et citoyennes d'accéder à une foule de renseignements sur la Charte de la langue française ainsi qu'à un large éventail de produits et services. Il s'enrichit chaque semaine pour toujours mieux répondre aux besoins des usagers et usagères.

Accueil et comportement

Le personnel se fait un point d'honneur de répondre aux questions et demandes qu'on lui transmet et de fournir à toutes les personnes qui communiquent avec l'Office des renseignements complets, fiables et faciles à comprendre, ou encore de diriger ces personnes vers les ressources appropriées si leur demande ne relève pas de sa compétence, le tout avec la plus grande courtoisie.

Cette année, deux plaintes relatives à l'accueil et au comportement du personnel ont été reçues de la part de citoyens ou citoyennes. Elles ont été traitées conformément à la Politique d'amélioration de la qualité des services.

Respect de la confidentialité

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la confidentialité des renseignements fournis est assurée et l'utilisation de ces derniers est limitée aux fins prévues par la loi.

Un organisme à l'écoute

Au cours de l'exercice 2014-2015, la commissaire à la qualité des services a reçu 221 messages. Parmi ceux-ci, 22 % étaient des plaintes sur la qualité des produits et services[13], 8 % étaient des suggestions pour améliorer les produits et services, et 7 % étaient des commentaires positifs.

Les autres messages étaient des demandes de renseignements (35 %), des plaintes concernant le respect de la Charte (12 %), des observations générales sur la Charte, sur la situation du français au Québec ou sur le gouvernement (13 %), et des insultes ou des menaces à l'égard de l'organisme (3 %).

4.2 Commission de toponymie

La Déclaration de services aux citoyens n'a pas été modifiée en 2014-2015.

Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens

Pour répondre aux demandes des usagers et usagères, un service de consultation toponymique personnalisé et un service de vérification du contenu toponymique de certains documents produits par l'Administration sont offerts gratuitement. En 2014-2015, 1 513 demandes provenant principalement de municipalités ou de municipalités régionales de comté (MRC), mais aussi de citoyens et citoyennes, ont été traitées, et 12 fichiers informatiques produits par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, qui contenaient 1 139 noms de voies de communication, ont été validés.

Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes ; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions ; communiquer ses décisions aux intéressés dans un délai raisonnable

La Commission a accusé réception des demandes qui lui ont été présentées. Elle a annoncé à l'avance la date de chacune des réunions de ses membres sur la page d'accueil de son site Web. De plus, toutes les décisions prises par les membres en 2014-2015 ont été mises en ligne, dans un délai n'excédant pas cinq jours ouvrables. Finalement, après chacune des réunions, les personnes et les instances visées par les noms approuvés, remplacés ou retirés de la nomenclature officielle ou par ceux ayant fait l'objet d'un avis quant à leur conformité ont été informées par courrier ou par courriel.

13. Les produits et services incluent les outils offerts par l'Office et la Commission, par exemple : *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique, les ouvrages terminologiques, les vocabulaires et la Banque de noms de lieux du Québec.

Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu pour recueillir l'opinion des intéressés si, selon la Commission, ce nom désigne un lieu d'importance ou si ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire

Le délai de réponse aux demandes des citoyens et citoyennes a été respecté dans une proportion de 98,2 %.

Rendre disponible en tout temps l'information sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

Le site Web, accessible en tout temps, a été enrichi au moins une fois par mois. Un service d'assistance aux usagers et usagères a aussi été offert durant les heures d'ouverture.

Évaluation des programmes, des outils et des services offerts

5 Évaluation des programmes, des outils et des services offerts

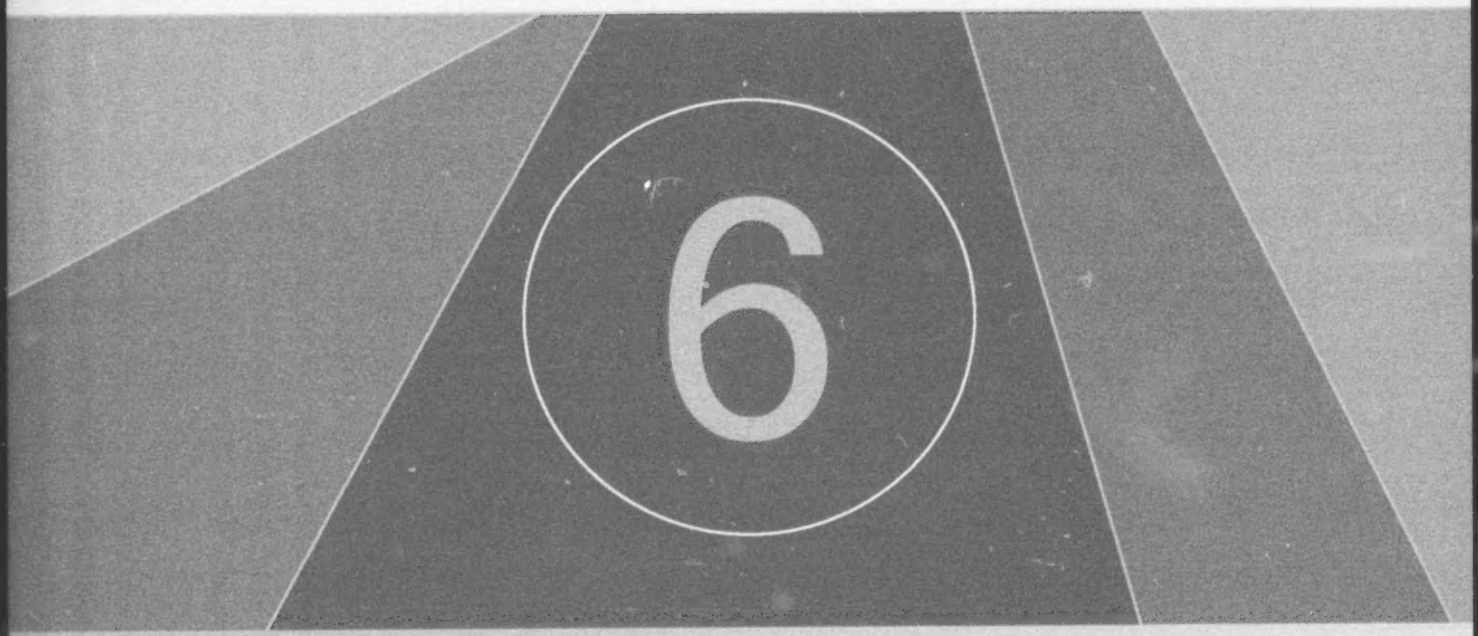
Deux sondages téléphoniques visant à évaluer la notoriété de la Francofête 2014 ont été réalisés : l'un auprès de 1 003 adultes québécois et l'autre auprès de 702 travailleurs et travailleuses du Québec. Le sondage auprès de la population québécoise a démontré que le taux de notoriété globale de la Francofête était de 27 %. Bien que les Québécois et les Québécoises connaissent le nom de la fête, 73 % des répondants ne sont pas au fait des activités qui s'y déroulent. Selon le sondage auprès des travailleurs et des travailleuses du Québec, la Francofête a un taux de notoriété de 23 %. Parmi les personnes qui ont entendu parler de la Francofête (163), 45 % n'en connaissent pas du tout les activités. Finalement, 75 % des répondants qui ont dit connaître la fête ont mentionné qu'aucune activité n'était proposée dans leur lieu de travail pour souligner l'événement. La conclusion du rapport insistait sur le fait que les activités liées à la Francofête devaient être revues.

Conformément à l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (politique linguistique gouvernementale), l'Office doit faire état de l'application de la politique dans son rapport annuel de gestion. En 2013, il a proposé aux ministères et organismes de l'administration publique québécoise une nouvelle façon de rendre compte de leur politique linguistique. En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, il a fait ajouter trois tableaux au document de soutien pour la production du rapport annuel de gestion 2013-2014 qu'ont reçu les responsables de la reddition de comptes des ministères et organismes tenus de déposer un rapport annuel de gestion à l'Assemblée nationale. Ces tableaux devaient permettre une reddition de comptes uniforme et succincte. En vue de vérifier si le mode proposé avait été adopté et, du même coup, de faire état de l'application de la politique linguistique, les rapports annuels de gestion 2013-2014 de 56 ministères et organismes ont été examinés. Cet examen a montré que très peu de ministères et organismes, soit sept, ont eu recours à au moins un de ces tableaux. Si la forme proposée était très peu utilisée, le contenu demandé, quant à lui, se trouvait plus souvent dans les rapports, mais rarement de façon complète. À titre d'exemple, seulement 54 % des ministères et organismes ont traité du comité permanent, et 27 % ont rendu des comptes sur les activités de sensibilisation réalisées. En fait, seules les organisations ayant eu recours aux tableaux proposés ont fourni l'ensemble des informations demandées. L'Office a donc convenu avec le Secrétariat du Conseil du trésor de reformuler le texte explicatif qui figure dans le document de soutien pour la production du rapport annuel de gestion 2014-2015 afin d'inciter les responsables de la reddition de comptes à utiliser les tableaux.

Pour aider les mandataires chargés de l'application de la Charte de la langue française et de la politique linguistique gouvernementale au sein de leur organisation à bien remplir leur rôle, l'Office et le Secrétariat à la politique linguistique envisagent la mise en place d'un réseau de répondants ministériels. Un sondage en ligne a été mené entre le 28 janvier et le 13 février 2015 en vue de connaître les besoins des mandataires, leur intérêt à l'égard d'un tel réseau ainsi que leur opinion quant à la forme qu'il pourrait prendre. Au total, 80 mandataires y ont répondu, ce qui représente un taux de réponse de 67 %. Les résultats révèlent que seulement 58 % des mandataires seraient en faveur d'un réseau d'échange. L'utilisation d'une plateforme électronique comme

moyen d'échange, notamment de l'extranet avec un accès restreint, suscite plus d'intérêt (72 %) que des rencontres traditionnelles (43 %) ou par voie de visioconférence (30 %). Même si plusieurs mandataires se disent favorables à l'idée d'échanger avec d'autres mandataires, la plupart d'entre eux (58 %) n'utiliseraient le réseau d'échange que quelques fois par année.

La Charte prévoit que l'entreprise employant 100 personnes ou plus doit instituer un comité de francisation composé d'au moins six personnes, dont la moitié doit représenter les travailleurs et travailleuses de l'entreprise, et que le comité de francisation doit se réunir au moins une fois tous les six mois (articles 136 et 137). Devant le constat d'une certaine inactivité des comités de francisation formés dans les entreprises de 100 employés ou plus, l'Office a voulu trouver des moyens de les dynamiser. Pour cela, une étude en deux étapes a été réalisée. La première étape consistait à sonder les conseillères et les conseillers en francisation de l'Office. Les résultats du sondage ont servi à la préparation de l'étape suivante, qui visait à organiser des groupes de discussion avec des membres de comités de francisation. Ainsi, 6 rencontres regroupant au total 43 personnes ont été tenues au mois de février 2014. Les discussions ont permis de cerner les besoins des comités de francisation vis-à-vis de l'Office et de connaître leur opinion quant à plusieurs mesures qui permettraient de les informer davantage et de les aider à remplir leur rôle. Entre autres, l'idée de mettre plus d'outils à leur disposition et de leur offrir des formations et des présentations a reçu de l'appui de la part des participants et participantes.



Utilisation des ressources

6 Utilisation des ressources

6.1 Ressources humaines

6.1.1 Développement des personnes

L'Office mise sur le développement de son personnel. Au cours de l'exercice 2014-2015, dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, 160 403 $ ont été alloués à des activités de formation. Ce montant, qui comprend le traitement des personnes visées, correspond au budget destiné à la formation.

TABLEAU 3 – Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel selon le champ d'activité

Champ d'activité	2014-2015	2013-2014
Développement des compétences	65 586 $	124 415 $
Acquisition des habiletés de gestion	64 719 $	10 156 $
Acquisition de nouvelles connaissances technologiques	4 049 $	4 458 $
Intégration du personnel et cheminement de carrière	16 861 $	17 526 $
Amélioration des capacités de communication orale et écrite	1 941 $	1 198 $
Santé et sécurité	7 247 $	3 826 $
Total	160 403 $	161 579 $

TABLEAU 4 – Évolution des dépenses en formation[14]

Année	Proportion de la masse salariale (%)	Jours-personnes	Somme allouée par personne
2013-2014	1,0	271	631,17 $
2014-2015	0,94	432	671,14 $

TABLEAU 5 – Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi

Année	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2013-2014	38	171	62
2014-2015	104	225	103

14. Le dénominateur employé pour évaluer les dépenses en formation correspond au nombre total d'employés, soit 239, et non au nombre d'ETC (équivalent temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Le total des employés représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

La formation a été axée principalement sur le développement des compétences en emploi et sur l'acquisition des habiletés de gestion. La participation des membres du personnel aux activités de formation représentait, au cours du dernier exercice, 432 jours-personnes.

6.1.2 Dotation et mobilité

En 2014-2015, de nouvelles personnes ont été accueillies dans l'organisation, et des membres du personnel ont choisi de prendre leur retraite ou de poursuivre leur carrière ailleurs. Ainsi, 15 employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'exercice financier.

TABLEAU 6 – Nombre d'employés ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi

Exercice financier	Personnel d'encadrement	Professionnels	Fonctionnaires	Total
2013-2014	0	11	4	15
2014-2015	1	8	6	15

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, en premier lieu, au personnel de l'Office. Au cours de l'exercice, 12 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne, 10 autres, par des personnes venant d'autres ministères ou d'autres organismes, et 2, par recrutement externe. Au total, 12 nouvelles personnes ont donc été accueillies, au cours de l'exercice, pour occuper des postes permanents.

6.1.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

6.1.3.1 Renseignements généraux

Au 31 mars 2015, l'effectif autorisé de l'Office s'établissait à 272 postes. Le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 230. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativite des divers groupes cibles.

Les tableaux 7 et 8 présentent l'effectif sur une période de deux exercices financiers. Quant au tableau 9, il rend compte du taux de roulement.

TABLEAU 7 – Effectif en poste[15] au 31 mars

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2014-2015			2013-2014			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Bureau du président-directeur général (y compris les services juridiques)	10	0	10	10	1	11	-1
Direction générale des services linguistiques	39	0	39	38	3	41	-2
Direction générale de l'administration	52	1	53	55	2	57	-4
Direction de la recherche et de l'évaluation	12	3	15	11	4	15	0
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	103	5	108	111	7	118	-10
Direction de la toponymie	14	0	14	13	1	14	0
Total	230	9	239	238	18	256	-17

TABLEAU 8 – Effectif utilisé[16] au 31 mars

	2014-2015			2013-2014			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Total	224	13	237	225	15	240	-3

TABLEAU 9 – Taux de départs volontaires du personnel permanent[17]

2014-2015	2013-2014
10,54 %	13,05 %

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche de personnel et assure le renouvellement de son effectif. Au cours de l'exercice 2014-2015, 19 personnes ont été embauchées pour occuper un poste permanent. Parmi elles, 2 ont été recrutées à l'externe. De plus, 2 personnes ont été embauchées pour des contrats d'une durée variable, et 7 étudiants et étudiantes ainsi que 5 stagiaires ont été accueillis.

TABLEAU 10 – Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2014-2015)

Statut d'emploi	Nombre total (personnes embauchées)	Nombre d'employés en poste
Permanent (y compris les temporaires)	19	230
Occasionnel	2	9
Étudiant	7	2
Stagiaire	5	1

15. L'expression *effectif en poste* désigne le nombre de personnes en poste et non le nombre d'ETC autorisés (équivalent temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Source de la définition : Secrétariat du Conseil du trésor.
16. L'expression *effectif utilisé* désigne le nombre de postes, évalué selon les heures travaillées et payées, entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015 (cumulatif), à l'exclusion des primes et des heures supplémentaires.
17. Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente l'effectif en poste au 31 mars des années 2014 et 2015, et non pas le nombre moyen d'employés durant une période de référence donnée.

6.1.3.2 Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2014-2015, l'objectif annuel d'embauche de personnel appartenant à des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels, des étudiants et étudiantes ainsi que des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouve aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2014-2015, ayant été de 23 %, soit de 8 personnes sur un total de 36.

TABLEAU 11 – Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2014-2015)

Statut d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche par statut d'emploi[18] (%)
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Permanent	19	4	0	0	0	4	21
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	20
Étudiant	7	3	0	0	0	3	43
Stagiaire	5	0	0	0	0	0	0
Total	36	8	0	0	0	8	23

TABLEAU 12 – Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, au 31 mars de chaque année

	Permanent (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)	Total (%)
2012-2013	27	35	14	0	28
2013-2014	20	42	14	0	22
2014-2015	21	20	43	0	23

En 2014-2015, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

18. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut d'emploi donné par le nombre total de personnes embauchées ayant ce statut d'emploi.

Le tableau suivant fait état des taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et par rapport à l'effectif total.

TABLEAU 13 – Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi[19], au 31 mars 2015

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et personnel de bureau		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Communautés culturelles	2	13,3	23	14,9	7	11,5	32	13,9
Anglophones	0	0	1	0,6	0	0	1	0,4
Autochtones	0	0	2	1,3	1	1,6	3	1,3
Personnes handicapées	0	0	1	0,6	2	3,3	3	1,3

Le tableau suivant présente le taux de représentativité de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

TABLEAU 14 – Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2015		2014		2013	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	32	13,9	32	13,4	30	12,6
Anglophones	1	0,4	1	0,4	1	0,4
Autochtones	3	1,3	3	1,3	2	0,8
Personnes handicapées	3	1,3	3	1,3	3	1,3

19. L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi au 31 mars 2015 : personnel d'encadrement (15), personnel professionnel (154), personnel technique et personnel de bureau (61), pour un total de 230 personnes.

6.1.3.3 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de cet exercice, les gestionnaires ont été de nouveau informés des objectifs gouvernementaux et sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles.

6.1.3.4 Femmes

En 2014-2015, le personnel féminin constituait 88 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TABLEAU 15 – Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2014-2015)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	17	2	6	4	29
Nombre total de personnes embauchées	19	2	7	5	33
Taux d'embauche	89 %	100 %	86 %	80 %	88 %

Au 31 mars 2015, les femmes comptaient pour 67 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

TABLEAU 16 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2015

	Personnel d'encadrement[20]	Personnel professionnel[21]	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre d'employées de statut permanent	10	97	47	154
Nombre d'employés	15	154	61	230
Taux de représentativité	67 %	63 %	77 %	67 %

6.1.4 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Toutefois, une formation sur l'accueil et les services offerts aux personnes handicapées a été donnée à treize personnes en contact direct avec la clientèle. Une activité de sensibilisation destinée à l'ensemble des employés et employées a également eu lieu à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

20. Y compris le personnel hors cadre.
21. Y compris les avocats et avocates ainsi que les conseillers et conseillères en gestion des ressources humaines.

TABLEAU 17 – Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)			
	Automne 2014 (cohorte 2015)	Automne 2013 (cohorte 2014)	Automne 2012 (cohorte 2013)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	0	0	0
	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

6.1.5 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels qui les aideront à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a renouvelé le contrat conclu avec l'entreprise Les Consultants Longpré & Associés inc.

Au cours de l'exercice, 32 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 9 828 $.

6.1.6 Relations du travail

Le Comité ministériel de relations professionnelles ainsi que le Comité mixte ministériel de relations professionnelles ont tenu chacun cinq rencontres avec les représentants de l'employeur.

6.2 Ressources financières

Le tableau suivant fait état des dépenses pour les années 2013-2014 et 2014-2015.

TABLEAU 18 – Dépenses[22] et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique					
Secteur d'activité ou orientation	Budget de dépenses 2014-2015 (000 $)	Dépenses réelles 2014-2015 (000 $)	Dépenses réelles 2013-2014 (000 $)	Écart[23] (000 $)	Variation[24] (%)
Administration	10 558,0	9 853,9	10 104,6	-250,7	-2 %
Recherche	950,0	922,9	861,7	61,2	7 %
Francisation	9 625,0	8 998,6	8 941,4	57,2	1 %
Linguistique	2 500,0	2 491,2	2 265,0	226,2	10 %
Toponymie	950,0	912,8	916,0	-3,2	0 %
Total	24 583,0	23 179,4	23 088,7	90,7	0 %

22. Y compris le budget d'investissement.
23. Écart entre les dépenses de 2013-2014 et celles de 2014-2015.
24. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles 2013-2014.

En 2014-2015, les ministères et les organismes ont fourni un effort budgétaire ; celui de l'Office est de 2 % en matière de rémunération et de 3 % sur le plan du fonctionnement.

En cours d'exercice financier, l'Office a bénéficié d'un virement de crédits de 283 000 $ du Secrétariat à la politique linguistique à son budget de rémunération et d'un autre de 65 000 $ du Conseil supérieur de la langue française à son budget de fonctionnement. Le Secrétariat du Conseil du trésor lui a aussi autorisé un virement de 300 000 $ de son budget de fonctionnement à celui de rémunération.

6.3 Ressources informationnelles

6.3.1 Technologies de l'information

L'Office a assuré la continuité des services de son architecture technologique, qui comprend plus de dix systèmes d'information. Il a terminé l'implantation d'un système de tableau de bord de gestion, mis en ligne un nouveau formulaire pour le dépôt des plaintes, installé un nouveau système de visioconférence et de travail en groupe, modernisé le processus de mise en ligne des données de la Banque de dépannage linguistique, effectué la mise à niveau technologique du système des examens de français et créé un formulaire Web de proposition de noms de lieux.

TABLEAU 19 – Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2014-2015

	Dépenses et investissements prévus (000 $)	Dépenses et investissements réels (000 $)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	184,4	181,7	Le resserrement des dépenses dans l'ensemble de la fonction publique et la difficulté à recruter du personnel spécialisé en informatique sont à l'origine d'une diminution des dépenses en ressources informationnelles. De plus, le projet pour lequel une provision de 150 000 $ était prévue a été reporté à une année ultérieure.
Activités de continuité	1 874,9	1 494,6	
Projets	150,0	0,0	
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	2 209,3	1 676,3	

Projets en ressources informationnelles

Aucun projet en ressources informationnelles n'était en cours au début de 2014-2015 ni n'a été entrepris durant cet exercice.

6.3.2 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2014-2015

	Élément de réponse
Liste des sections ou sites Web encore non conformes	
www.oqlf.gouv.qc.ca	Une refonte majeure et des investissements importants sont requis pour que le site Web soit conforme aux standards d'accessibilité. Actuellement, seuls les nouveaux documents ou les nouvelles pages Web sont conformes.
www.francofete.qc.ca	La dernière mouture du site Web promotionnel de la Francofête tient compte des standards d'accessibilité. Cependant, dans la section Jeux et concours, certains contenus ne sont pas accessibles en raison de contraintes techniques.
Prévision d'une refonte	La refonte complète du site **www.oqlf.gouv.qc.ca** est prévue dans le cadre du projet de modernisation de l'organisation. La mise à niveau du site pour qu'il soit conforme aux standards d'accessibilité sera une priorité à cet égard.
Réalisation d'un audit de conformité	Aucun audit de conformité n'a été réalisé.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	Les documents téléchargeables sont systématiquement vérifiés avant d'être publiés. Au cours de l'année, un guide et une série de gabarits ont été conçus. Ils seront diffusés dans l'intranet de l'organisme à l'intention des membres du personnel.
Liste des obstacles et des situations particulières	Les obstacles découlent d'un manque de disponibilité de ressources financières et humaines de l'organisation, de l'absence de répondant pouvant offrir du soutien technique ainsi que d'un manque de formation à ce sujet.
Élaboration d'un plan d'action	Aucun plan d'action particulier n'est en cours d'élaboration concernant l'accessibilité des sites Web. Certaines mesures et certaines actions sont incluses dans le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'organisme.
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui. Dans l'intranet, un rappel a été fait à deux reprises aux membres du personnel à propos de l'obligation de rendre accessible tout document qui sera publié dans les sites Web.
Ressources mises à contribution	Le personnel de l'équipe Web de la Direction des communications ainsi que certains membres du personnel de la Direction des services linguistiques et de la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration sont mis à contribution. Des outils technologiques gratuits sont utilisés pour vérifier l'accessibilité.
Cadre de gouvernance	Il n'y a pas de cadre de gouvernance.

7

Obligations législatives et gouvernementales

7 Obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

7.1 Renouvellement de permis temporaires

Les ordres professionnels peuvent délivrer des permis temporaires valables pour une période n'excédant pas un an aux personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont déclarées aptes à exercer leur profession, mais qui ne remplissent pas les exigences de la Charte de la langue française quant à la connaissance de la langue officielle. Ces permis ne sont renouvelables que trois fois, avec l'autorisation de l'Office, si l'intérêt public le justifie. Pour chaque renouvellement, les personnes intéressées doivent se présenter à des examens tenus par l'Office. Au cours de l'année, 342 demandes de renouvellement lui ont été soumises : 298 ont été autorisées, 1 a été refusée, 18 sont en attente de traitement et 25 n'ont pas été traitées du fait que les candidats et candidates, ayant réussi l'examen de français, avaient entre-temps reçu le permis d'exercer leur profession au Québec.

L'Office doit également étudier les demandes d'autorisation de délivrer un permis restrictif venant des ordres professionnels. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. Trois demandes de ce type ont été reçues et autorisées.

7.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le mandat initial du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels est de soutenir le président-directeur général dans l'exercice de ses responsabilités et obligations, au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de ses règlements. En 2014-2015, le comité, composé de six personnes, s'est réuni à quatre reprises afin, notamment, d'élaborer un plan d'action, des grilles d'audit et un plan de diffusion pour être fin prêt à appliquer le règlement amendé sur la diffusion de l'information devant entrer en vigueur le 1er avril 2015.

Comme le démontrent les tableaux qui suivent, au cours du dernier exercice, 108 demandes d'accès à l'information ont été présentées à l'Office. Celui-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 106 (98 %) de ces demandes.

TABLEAU 20 – Nombre et nature des demandes d'accès 2014-2015		
Documents	d'un dossier demandé par une partie en cause	1
	concernant un tiers	94
	administratifs	13
	confirmant l'existence d'un dossier	0
	Total	108

TABLEAU 21 – Demandes d'accès traitées en 2014-2015 selon le type de réponse obtenue		
Acceptées	totalement	94
	partiellement	12
	Total des demandes acceptées	106
Refusées	au regard d'une ou de plusieurs lois	1[25]
	relevant davantage de la compétence d'un autre organisme vers lequel le demandeur a été dirigé	1
	documents non détenus par l'Office	0
	Total des demandes refusées	2
	Désistement	0

Une seule demande acceptée partiellement a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information du Québec. Au cours du présent exercice, il y a eu désistement d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information du Québec déposée à la suite d'un refus transmis au cours de l'année 2012-2013. Au surplus, aucune demande n'a nécessité l'adoption de mesures d'accommodement raisonnable visant à permettre à une personne d'exercer ses droits.

Le tableau suivant fait état du délai de traitement des demandes d'accès.

TABLEAU 22 – Délai de traitement des demandes d'accès 2014-2015			
Délai	De 1 à 19 jours	De 20 à 30 jours	31 jours ou plus
Nombre de demandes traitées	102	6	0

25. Ce refus se fonde sur la combinaison des articles 9, 28(2°), 28(3°) et 28(5°) de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et des articles 23, 24, 53 et 54 de cette loi, qui concernent plus particulièrement les renseignements nominatifs et ceux sur des tiers. Au même refus s'ajoute l'application de l'article 168 de la Charte de la langue française.

7.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu de l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration. Chaque année, une étude en ce sens est entreprise.

En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, il a fait ajouter trois tableaux au document de soutien pour la production du rapport annuel de gestion 2013-2014 qu'ont reçu les responsables de la reddition de comptes des ministères et des organismes tenus de déposer un rapport annuel de gestion à l'Assemblée nationale. Ces tableaux devaient permettre une reddition de comptes uniforme et succincte. En vue de vérifier si le mode proposé avait été adopté et, du même coup, de faire état de l'application de la politique linguistique, les rapports annuels de gestion 2013-2014 de 56 ministères et organismes ont été examinés.

Cet examen a montré que sept des ministères et des organismes ont eu recours à au moins un de ces tableaux. Si la forme proposée était très peu utilisée, le contenu demandé, quant à lui, se trouvait plus souvent dans les rapports, mais rarement de façon complète. À titre d'exemple, seulement 54 % des ministères et des organismes ont traité du comité permanent, et 27 % ont rendu des comptes sur les activités de sensibilisation réalisées. En fait, seules les organisations ayant eu recours aux tableaux proposés ont fourni l'ensemble des informations demandées. L'Office a donc convenu avec le Secrétariat du Conseil du trésor de reformuler le texte explicatif qui figure dans le document de soutien pour la production du rapport annuel de gestion 2014-2015 afin d'inciter les responsables de la reddition de comptes à utiliser les tableaux.

7.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

L'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise que les ministères et les organismes doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). L'Office a entrepris la révision de son processus de suivi de l'application de la PUFTIC.

Par ailleurs, les travaux de révision du standard sur le clavier québécois (SGQRI 001) se sont poursuivis en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor. Un rapport d'analyse a été déposé.

Toujours en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, les travaux de révision de huit autres standards relatifs à l'utilisation du français dans les technologies de l'information ont également été entamés :

SGQRI 003 ..... Standard sur les jeux de caractères codés
SGQRI 046-04 ..... Standard sur l'identification des langues
SGQRI 046-05 ..... Standard sur l'identification des monnaies et des types de fonds
SGQRI 004 ..... Standard sur le tri alphabétique et la recherche de chaînes de caractères
SGQRI 021 ..... Standard sur les noms de domaine Internet
SGQRI 044 ..... Standard sur les adresses de courrier électronique
SGQRI 013 ..... Standard sur le format des documents diffusés sur le Web
SGQRI 011 ..... Standard sur les sites Web multilingues

Une fois terminés, ces travaux conduiront à des consultations interministérielles.

7.5 Politique linguistique de l'Office

L'Office doit faire état de l'application de la politique linguistique institutionnelle qu'il a élaborée depuis l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Les tableaux qui suivent résument les principales réalisations.

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Aucune[26]
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ? 1. Projet en élaboration 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office 4. Avis officiel de l'Office reçu 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	Étape 6
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	26 février 2015

26. Spécifions que l'achèvement des travaux de révision de la politique a été confié au comité directeur à la demande du dirigeant.

Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après mars 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, lesquelles ?	Présentations aux membres de l'Office et du comité directeur
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, lesquelles ?	Diffusion sur le site Web
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel,	
- prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice ?	Oui
- prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice ?	Oui

7.6 Égalité entre les hommes et les femmes

Dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, préparé par le Secrétariat à la condition féminine, des séances de formation sur la rédaction épicène sont offertes annuellement aux agentes et agents relayeurs de l'administration publique.

Au cours de l'exercice 2014-2015, deux séances de formation, auxquelles ont participé 37 personnes de l'Administration, ont été organisées.

7.7 Politique de financement des services publics

En 2014-2015, l'Office n'a offert aucun service tarifé dans le cadre de la Politique de financement des services publics.

7.8 Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État

Le tableau qui suit présente le dénombrement de l'effectif de l'Office, comme le prévoit la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État. Pour l'année 2014-2015, l'Office a respecté la cible fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

TABLEAU 23 – Répartition de l'effectif pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015		
Catégorie	Équivalent temps complet	Nombre d'employés
Personnel d'encadrement	15,3	15
Personnel professionnel	156,15	162
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	65,48	62
Sous-total	236,66	239
Étudiants et stagiaires	0	0
Total	236,66	239

Le tableau suivant fait état des contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ ou plus pour cette même année.

TABLEAU 24 – Contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ ou plus conclus entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015		
Type de contrat	Nombre	Valeur
Contrat de services avec une personne physique (dans les affaires ou non)	0	0
Contrat de services avec un contractant autre qu'une personne physique[27]	0	0
Total	0	0

7.9 Bonis au rendement accordés en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014

	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 $)
Cadres	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	0	0

27. Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

7.10 Développement durable

En ce qui concerne les 3 enjeux fondamentaux, les 9 orientations stratégiques, les 19 axes d'intervention et les 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, 5 actions ont été privilégiées dans le cadre du plan d'action de développement durable de l'Office, rendu public en mars 2009.

En 2014-2015, les organisations gouvernementales devaient mener à terme la réalisation de leur premier plan d'action. L'Office ayant pratiquement accompli tous les gestes qui figuraient dans le sien, il ne lui restait plus qu'à atteindre les objectifs 3.2, 3.20 et 4.2 pour boucler ce premier exercice organisationnel en matière de développement durable. Il a également tenu à poursuivre la réalisation de nombreuses activités récurrentes qui s'inscrivaient dans la continuité de ce qui s'était fait au cours des années antérieures.

7.10.1 Activités réalisées au cours de l'exercice

Orientation stratégique gouvernementale 1 (prioritaire)
Informer, sensibiliser, éduquer et innover
Objectif gouvernemental 1 Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.
Objectif organisationnel Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable.
Action n° 1 **Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.**
Indicateur Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de personnes ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.
Cible Faire en sorte que 90 % des membres du personnel soient sensibilisés d'ici la fin de 2010 et que 40 % d'entre eux et elles aient une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.
Résultats de l'année 2014-2015 Onze gestes découlant de l'action n° 1 ont été réalisés. Plusieurs sont récurrents, notamment la diffusion de renseignements variés sur le développement durable, la mise à jour de la section Développement durable de l'intranet ainsi que l'organisation d'activités écoresponsables.

Orientation stratégique gouvernementale 2
Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement
Objectif gouvernemental 4 Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.
Objectif organisationnel Poursuivre une démarche de prévention qui suppose une participation active du personnel afin de parvenir à une gestion concertée des risques et à de meilleures conditions pour la santé.
Action n° 2 **Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que pour son environnement.**

(Suite) Orientation stratégique gouvernementale 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Indicateur
Taux d'employés et employées ayant participé aux activités découlant de l'action nº 2, dont le taux de personnes ayant adopté de nouvelles habitudes de vie saines dans leurs activités habituelles.

Cible
Faire en sorte que 30 % des membres du personnel participent aux activités de l'action nº 2 et que 50 % d'entre eux et elles se disent suffisamment sensibilisés pour appliquer les notions apprises.

Résultats de l'année 2014-2015
En ce qui concerne la démarche de prévention en santé et en sécurité, l'Office a formé 34 répondants et répondantes sur le plan des mesures d'urgence. Il a maintenu et développé les compétences de 6 secouristes et de 3 membres du comité de santé et de sécurité au travail. Il a conclu une entente avec Nautilus Plus et renouvelé celle qu'il avait prise avec Énergie Cardio. Il a constitué un groupe et préparé des activités à l'occasion du Défi Santé 5/30 Équilibre. Il a aussi participé à une collecte de fonds au profit de la Fondation du cancer du sein du Québec dans une optique de sensibilisation de son personnel. Il a également tenu des séances de vaccination antigrippale à ses bureaux. Enfin, il a facilité la mise en forme de son personnel en mettant des locaux à sa disposition, à l'heure du dîner, pour lui permettre de participer à des séances d'exercices et de suivre des cours d'entraînement physique.

Orientation stratégique gouvernementale 3 (prioritaire)

Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et des organismes d'État.

Objectif organisationnel
Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources.

Action nº 3
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateur
État d'avancement de la mise en œuvre des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsables.

Cible
Mettre en œuvre 19 activités pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Résultats 2014-2015
Quinze interventions relatives aux modes de consommation, aux pratiques et aux activités écoresponsables ont été réalisées en 2014-2015. Par exemple, le geste 3.2, qui vise à réduire l'utilisation de papier dans le cadre d'un projet précis, a été accompli quand le cahier destiné aux membres de l'Office a cessé d'être imprimé. Ce document leur est désormais transmis par voie électronique. Cette nouvelle pratique se traduit par une économie d'environ 29 000 feuilles de papier chaque année. Le geste 3.20, qui consiste à cesser la distribution de certains documents et formulaires à la suite de l'implantation du logiciel SAGIR, a été achevé en mai 2014. Quant à la réalisation du geste 3.17, qui concerne la promotion des modes de transport écoresponsables, elle est notamment attribuable à la réussite du défi *À vos vélos!*. Cette activité a suscité la participation de 14 personnes, qui ont parcouru au total 7 118,5 km. De plus, l'Office a continué à encourager le personnel à recourir à la visioconférence, notamment en installant l'application Lync sur un plus grand nombre de postes (geste 3.4), et à favoriser l'accès à ses services en région (geste 3.19) pour éviter le déplacement de la clientèle. Ainsi, six séances d'examens, auxquelles se sont présentées 87 personnes, ont eu lieu en région (quatre à Québec et deux à Gatineau). Enfin, de nouvelles distributrices d'eau potable ont été installées dans les bureaux.

Orientation stratégique gouvernementale 5

Répondre aux changements démographiques

Objectif gouvernemental 16
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif organisationnel
Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel.

Action n° 4
Optimiser la qualité de vie au travail.

Indicateur
Nombre de nouvelles interventions effectuées.

Cible
Avoir réalisé les trois interventions proposées.

Résultats 2014-2015
Les documents servant à optimiser le processus d'accueil des employés et employées ont été préparés par la Direction des ressources humaines (DRH) (geste 4.2). Certains de ces documents seront utilisés par le personnel de la DRH, alors que d'autres seront remis aux nouveaux employés et employées, à l'occasion des séances d'accueil qui seront organisées.

Orientation stratégique gouvernementale 7

Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

Objectif gouvernemental 23
Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable.

Objectif organisationnel
Sensibiliser les partenaires nationaux et internationaux au développement durable.

Action n° 5
Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres organisations dans une perspective de développement durable.

Indicateur
Nombre de nouvelles activités réalisées.

Cible
Avoir accompli les trois activités proposées.

Résultats 2014-2015
Au cours de l'année 2014-2015, le Bureau de coordination de développement durable n'a pas organisé de formations, d'activités ou d'ateliers (geste 5.1) auxquels les membres du comité de l'Office auraient pu participer. Par ailleurs, onze noms de lieux et une thématique répondant à des critères liés à l'identité culturelle québécoise ont été mis en évidence (geste 5.4). Finalement, l'Office a souscrit un abonnement institutionnel au dictionnaire électronique *Usito*, auquel le personnel a accès à partir de l'intranet (geste 5.5). Tous les employés et employées peuvent également consulter, en version électronique, le nouveau *Français au bureau*.

7.10.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, 8 n'ont pas été retenus par l'Office.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.	Locataire des immeubles qu'il occupe, l'Office contribue, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif gouvernemental en consommant efficacement l'électricité nécessaire à l'éclairage et au chauffage.
Objectif 9 : Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.	L'Office reporte à un prochain plan d'action sa participation à cet objectif gouvernemental.
Objectif 12 : Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.
Objectif 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.	Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats. À cet égard, l'Office contribue déjà à l'atteinte de cet objectif.
Objectif 18 : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	Cet objectif n'est pas lié à la mission.
Objectif 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.	L'Office et la Commission répondent déjà à cet objectif en respectant les engagements inscrits dans leur Déclaration de services aux citoyens.
Objectif 27 : Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.	L'Office consacre annuellement des ressources au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
Objectif 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	L'Office reporte à un prochain plan d'action sa participation à cet objectif gouvernemental.

Annexes

Annexe I

Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office

La Charte de la langue française est au cœur de la politique linguistique québécoise. Elle est complétée par treize règlements, dont certains sont appliqués par l'Office.

Voici la loi et les sept règlements appliqués par l'organisation :

- Charte de la langue française (c. C-11)
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (c. C-11, r. 1)
- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (c. C-11, r. 3)
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (c. C-11, r. 4)
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (c. C-11, r. 9)
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 10)
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 11)
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (c. C-11, r. 12)

Annexe II

Programme de soutien à la francisation des petites et moyennes entreprises par les technologies de l'information et des communications

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2015

Entreprise	Région	Subvention accordée en 2014-2015 ($)	Versement en 2014-2015 ($)
Coopérative forestière de Laterrière	02	50 000,00	20 000,00
OS4 Techno inc.	06	761,00	304,00
Merkur inc.	05	4 667,00	4 667,00
STI Maintenance inc.	02	15 570,00	15 570,00
Les Gicleurs Éclair inc.	03	19 227,00	7 691,00
Démolition et excavation Demex inc.*	02	7 661,00	3 064,40
L'Immobilière, société d'évaluation conseil inc.*	02	5 120,00	5 120,00
Société de développement communautaire de Montréal (SODECM)*	06	2 228,00	891,20
Entreprises Importfab inc.	06	28 153,00	11 261,00
Cuir mode Via-Westco inc. (Sicily clothing)*	06	8 630,00	3 452,00
Le Groupe J.S.V. inc.	15	50 000,00	20 000,00
Danse Westmount*	06	3 396,00	1 358,00
9099-3593 Québec inc. (Inter-Projet)	02	10 676,00	4 270,00
Pâtisserie, chocolaterie Raffin inc.*	13	3 896,00	3 896,00
J.B. Laverdure inc.	06	13 586,00	5 434,00
9045-0545 Québec inc. (Marché Royal Plus)*	06	9 569,00	3 828,00
Nmédia Solutions inc.*	17	50 000,00	0,00
Communications Speech Mobility inc.	06	37 922,00	0,00
Roy Desrochers Lambert S.E.N.C.R.L.	17	23 409,00	0,00
LVL Global inc.	08	975,00	0,00
Fang, Ke (Marché du Domaine)	15	4 007,00	0,00
Ghassan, Haddad (Restaurant Dima)	06	2 025,00	0,00

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2015			
Entreprise	Région	Subvention accordée en 2014-2015 ($)	Versement en 2014-2015 ($)
ING BL inc.	05	11 959,00	0,00
Medicana inc.	06	45 146,00	0,00
Rasinger, Karen (Chaussure Carinthia)	06	2 805,00	0,00
ThéSalon inc.	06	3 649,00	0,00
Total		415 037,00 $	110 809,60 $
Total des versements faits en 2014-2015 relativement aux projets autorisés en 2010-2011 ($)			**526 $**
Total des versements faits en 2014-2015 relativement aux projets autorisés en 2011-2012 ($)			**0 $**
Total des versements faits en 2014-2015 relativement aux projets autorisés en 2012-2013 ($)			**176 555 $**
Total des versements faits en 2014-2015 relativement aux projets autorisés en 2013-2014 ($)			**80 627 $**
Total des versements faits en 2014-2015 ($)			**516 727,81 $**

* Entreprise de moins de 50 employés

Ce programme vise à appuyer, dans leur démarche de francisation, les entreprises qui comptent entre 1 et 99 employés. Ainsi, en bénéficiant d'une aide financière, des entreprises de 50 à 99 employés, déjà assujetties à la Charte de la langue française, pourront obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, tandis que d'autres, qui emploient de 1 à 49 personnes, auront la possibilité de l'obtenir de façon volontaire, bien que n'y étant pas tenues en vertu de la loi, ou encore d'obtenir une attestation de conformité. Toutes ces entreprises, qui pourront mener à bien leur projet de francisation à moindre coût, seront aussi plus en mesure d'offrir un environnement de travail en français à leur personnel et de servir le public en français.

Annexe III

Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2015

Association	Région	Subvention accordée en 2014-2015 ($)	Versement en 2014-2015 ($)
Impératif français	07	75 000,00	60 000,00
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	75 000,00	75 000,00
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville	15	35 030,00	28 024,00
Culture Montréal	06	77 925,00	62 340,00
Réseau Action TI inc.	06	16 500,00	16 500,00
Chambre de commerce latino-américaine du Québec	06	65 903,00	39 321,00
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)	06	100 000,00	40 000,00
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	75 000,00	30 000,00
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	75 000,00	30 000,00
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	85 327,00	34 131,00
La fédération des chambres de commerce de la province de Québec	06	26 250,00	10 500,00
Université McGill	06	75 000,00	30 000,00
Chambre de commerce gaie du Québec	06	30 721,00	12 288,00
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'île	06	31 250,00	12 500,00
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	31 250,00	12 500,00
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	31 250,00	12 500,00
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	31 250,00	12 500,00
Culture Montréal	06	31 250,00	12 500,00
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ)	03	27 862,00	11 145,00

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2015			
Association	Région	Subvention accordée en 2014-2015 ($)	Versement en 2014-2015 ($)
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	31 250,00	12 500,00
Association Québec-France	03	26 397,00	10 559,00
Réseau Action TI	06	16 500,00	6 600,00
Total		**1 070 915,00$**	**571 408,00$**
Total des versements faits en 2014-2015 relativement aux projets autorisés en 2012-2013 ($)			108 835,09$
Total des versements faits en 2014-2015 relativement aux projets autorisés en 2013-2014 ($)			714 987,41$
Total des versements faits en 2014-2015 ($)			**1 395 230,50$**

Ce programme vise à ce que des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, partagent avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de produits et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de cinquante personnes.

Annexe IV

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française[28]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2; 1997, c. 6, a. 1)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de l'Office québécois de la langue française.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de l'Office sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.
   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.
3. Le membre de l'Office est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (824-98), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie.
   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre de l'Office est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre de l'Office représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou y étant lié de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si l'Office exige le respect de la confidentialité.
5. Le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.
6. Le président-directeur général de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

28. Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2014-2015.

7. Le président-directeur général de l'Office ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association si cela le place dans une situation de conflit d'intérêts. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.
8. Le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts.
   S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation au président-directeur général de l'Office et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.
   Il doit en outre se retirer de la salle du Conseil pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.
9. Le membre de l'Office ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
10. Le président-directeur général de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. Le membre de l'Office ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.
    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
12. Le membre de l'Office ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
13. Le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
14. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.
15. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Office, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
    Les membres de l'Office ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.
16. Le président-directeur général doit s'assurer que les membres de l'Office respectent les principes d'éthique et les règles de déontologie.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

17. Le président-directeur général doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.
18. Le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION (non applicable)

19. Le présent code d'éthique est entré en vigueur le 6 décembre 2002.

N° de résolution : 2002-001-002

Annexe V

Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie[29]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r.1, art. 3 et 34)

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de la Commission de toponymie nommés par le gouvernement en vertu de l'article 123 de la Charte de la langue française.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de la Commission sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.
   Leur contribution doit être apportée, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.
3. Le membre de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles de déontologie et les principes d'éthique prévus par la loi, en particulier ceux prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M 30, r.1), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.
   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces règles et de ces principes. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Discrétion

4. Le membre de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
   Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle, inédite ou privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions.
   Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre de la Commission représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particuliers ou lié à eux de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si la Commission exige le respect de la confidentialité.

29. Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2014-2015.

5. Le président de la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

Relations avec le public

6. Seuls peuvent agir ou parler au nom de la Commission le président et, dans certains cas et par délégation, d'autres membres expressément mandatés par lui.

Neutralité

7. Le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes ainsi que de tout groupe de pression.
8. Le président de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

9. Le président de la Commission ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association dont la nature des activités met en conflit ses intérêts personnels et les devoirs de ses fonctions.
   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.
10. Le président de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. Le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit réel, potentiel ou apparent, de quelque nature que ce soit, entre ses intérêts personnels et l'intérêt public.
    S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation au président de la Commission et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.
    Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.
12. Le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
13. Le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.
    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
14. Le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune forme de contribution financière ne peuvent être accordés par la Commission à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

Activités politiques

17. Le président doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.
18. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

19. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.
20. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission, ou un autre organisme ou entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
    Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

MESURES D'APPLICATION

21. Le président de la Commission est responsable de la mise en œuvre et de l'application du présent code.
    Pour ce faire, il porte à la connaissance des membres le présent code.
    Il doit s'assurer du respect, par tous les membres, des règles de déontologie et des principes d'éthique qui y sont énoncés et informer l'autorité compétente des cas de manquement.
    En cas de manquement à l'éthique ou à la déontologie, le processus disciplinaire applicable est celui prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Le présent code d'éthique remplace celui adopté le 3 mars 2000.

N° de résolution : 282.6.1

Date : 26 février 2015

6230.2015-08

Office québécois
de la langue
française
Québec

6230.2015-08